

# 《银行网点标准化服务规范》课程大纲

## 【课程目标】

1. 了解并掌握未来网点发展趋势；
2. 掌握标杆网点服务规范的四个统一，即形象统一、礼仪统一、流程统一、环境统一；
3. 掌握服务规范的主要标准流程，有序为客户提供标准化服务；
4. 掌握各岗位人员在服务中的角色定位；
5. 掌握现场主动服务营销的标准流程。
6. 掌握客户投诉处理的方法，提升学员客户投诉处理技能。

【培训对象】 会计主管、客户经理、柜员、大堂经理等

【培训时间】 12 课时/2 天

【培训形式】 实战讲授+案例研讨+故事分享+视频教学、情景互动、计划制定、行动学习等

## 【培训内容】

### 第一部分：营造客户印象深刻的银行体验

- 一、银行网点发展的趋势
- 二、影响银行网点服务提升的五大因素
  1. 缺乏良好的服务意识和观念
  2. 没有准确理解自身的角色和定位，不善于团队协作
  3. 缺乏服务规范，服务的随意性较强
  4. 缺乏主动营销意识，还是守株待兔式的销售
  5. 缺乏有效的销售能力，制约了业务发展
  6. 银行网点服务的目标在于塑造客户忠诚
  7. 客户忠诚来自客户的满意体验
  8. 客户满意与客户期望

### 第二部分：优质的服务规范是如何炼成的

- 一、为什么要建立服务标准？
- 二、服务规范的四个标准化
  1. 服务礼仪标准化
  2. 服务形象标准化
  3. 服务流程标准化
  4. 服务环境标准化
- 三、服务礼仪标准化要求
  1. 微笑的魅力
  2. 挺拔的站姿
  3. 端庄的坐姿
  4. 从容的行姿
  5. 稳妥的蹲姿
  6. 手势的含义
  7. 视线的传递

8. 距离的把握
9. 引领的技巧
10. 声音的表达
11. 语言的技巧

#### 四、服务形象标准化要求

1. 着装要求
2. 化妆要求
3. 发型要求
4. 配饰首饰
5. 鞋袜搭配
6. 肢体修饰
7. 个人卫生

#### 五、服务流程规范要求

##### (一) 柜员服务流程

1. 柜员“多做一点”的智慧
  - (1) 什么叫“多做一点”（案例）
  - (2) “多做一点”的智慧和价值（案例）
  - (3) 如何做到“多做一点”
2. 柜面服务七部曲
  - (1) 招手迎（对应话术）
  - (2) 笑相问（对应话术）
  - (3) 双手接（对应话术）
  - (4) 巧营销（对应话术）
  - (5) 快准办（对应话术）
  - (6) 提醒递（对应话术）
  - (7) 礼相送（对应话术）

##### 现场演练

##### (二) 大堂经理服务流程

##### 1. 大堂经理标准化服务“七步曲”

###### 第一步：晨会标准

###### 召开晨会的目的

- 1) 调整员工的状态
- 2) 总结前日的工作
- 3) 明确今天的目标
- 4) 学会分享经验
- 5) 学习知识
- 6) 创造好心情

###### 晨会召开要点

- 1) 晨会时间
- 2) 参会人员
- 3) 晨会主持
- 4) 晨会的内容
- 5) 队列的站位
- 6) 站姿表情
- 7) 晨会记录

- 8) 晨会召开的流程
- 9) 队列站好
- 10) 开场白
- 11) 自检或互检
- 12) 总结昨天工作安排今天工作

#### 第二步：班前准备

1. 形象准备
2. 环境检查
3. 设备检查
4. 资料、表单、便民设施检查
5. 工作夹内容补充

#### 第三步：迎接客户

1. 开门迎接
2. 目的、人员、迎接礼仪
3. 日常迎接
4. 问询、识别、手势、引领

#### 第四步：客户帮助

1. 改善等候区环境
2. 帮助客户使用自助设备
3. 指导客户正确填单
4. 解答客户咨询
5. 对特殊客户给予更多关怀

#### 第五步：恰当营销

1. 微沙龙营销
2. 联动营销

#### 第六步：现场管理

1. 现场环境维护
2. 二次分流
3. 现场客户安抚

#### 第七步：礼貌送客

#### 现场演练

### (三) 客户经理服务流程

#### 礼貌迎接

#### 自我介绍

#### 了解客户需求情况

#### 风险评估

#### 风险提示

#### 知会客户

#### 客户粘性建立

#### 礼貌送客

### (四) 会计主管的服务管理

#### 1. 会计主管的六项工作

##### (1) 明确目标

##### (2) 强化意识

##### (3) 抓住重点

- (4) 勤于思考
- (5) 严管厚爱
- (6) 带好队伍

## 2. 柜面管理工作

- (1) 柜员管理与状态激励
- (2) 做好柜员情绪管理工作
- (3) 柜员服务效率管理

## 3. 会计主管的沟通能力提升

### 第四部分：客户投诉处理技能训练

#### 1. 柜内外联动，提高服务效率

- 1) 客户未携带身份证要求办理业务
- 2) 客户需重新填单但不愿离开柜台
- 3) 客户为了取一笔钱往返银行三趟
- 4) 客户遭遇诈骗感觉被银行冷落

#### 2. 规范叫号管理，稳定服务秩序

- 1) 客户被插队后情绪激动
- 2) 客户不取号排队，强行办理业务
- 3) 客户未听到叫号，过号引起纠纷

#### 3. 沟通到位，高效准确地办理业务

- 1) 杜绝操作失误，是一切服务的起点
  - a 柜员与客户沟通偏差，导致意外销户
  - b 柜员录入错误，导致汇款被退回
  - c 柜员不当言辞，导致优质客户流失
- 2) 准确解释业务规程，减少沟通的摩擦
  - a 客户投诉银行不予兑换零币
  - b 客户不接受银行自动预约转存业务
  - c 客户无存折是否能冲账
  - d 客户定存提前支取，签字前又要求取消
  - e 大额取款未预约，客户要求取款
  - f 客户投诉银行要求办卡才能缴纳违章罚款
- 3) 熟悉产品介绍，避免不必要的误解
  - a 产品未到期，客户提前来支取
  - b 柜员解释不明，导致客户质疑 CA 证书
  - c 客户投诉柜面的快速营销

#### 4. 面对客户不合理要求，多元化应对处理

- 1) 从解决问题角度出发，不直接拒绝客户
  - a 客户提出特殊要求，影响了其他客户
  - b 客户回单丢失，要求银行赔偿
  - c 正常营业前，客户在门外咨询业务
- 2) 在不违反规定的情况下，尽可能为客户多做一点
  - a 客户投诉银行处理问题不及时
  - b 客户在网点丢失物品，要求银行赔偿
- 3) 投诉一旦升级，运用法律知识来应对
  - a 客户未及时收到信用卡电子账单和短信通知，要求银行赔偿损失
  - b 客户理财亏损，与客户经理发生纠纷