

# 《银行员工服务礼仪、柜面服务及主动营销》课程大纲

## 【课程收益】

- 1、能够认识到现存的服务质量的误区和常见问题。
- 2、能够运用最新服务观念，关注顾客需求，为客户做好增值服务。
- 4、能够辨识客户真实需求，为客户做好个性化服务。
- 5、能够认同“服务”的概念，运用服务语言技巧，改进原有服务的不足，提升客户满意度。
- 6、掌握高效电话邀约技巧。
- 7、掌握基于不同客户业务情景的存款挽留技巧。

【课程对象】 新员工/入职三年以内的员工

【课程时长】 1天6小时/天

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

## 【课程内容】

### 第一讲：银行员工服务礼仪

#### 一、银行礼仪概述

- 1、什么是真正的服务
- 2、服务的重要性
- 3、好的服务的价值
- 4、服务营销4.0背景下服务人员核心要求
- 5、决定在客户心目中印象的神奇定律

#### 二、服务礼仪中视觉形象塑造

##### (一) 仪容

- 1、接待服务人员容易忽略的仪容细节
- 2、男士与女式在中的仪容应用
- 3、服务人员女性妆容的技巧
- 4、服务人员在服务中仪容的禁忌

##### (二) 仪态

- 1、眼神的交流——有温度的传递
- 2、表情的渲染——笑容是你的第一奢侈品
- 3、站姿的传递——站出自信与成功感
- 4、走姿的象征——走出你的风范与气质
- 5、正确的坐姿——坐出高贵、平和与尊重感
- 6、手势的奥秘——你的手也会说话
- 7、鞠躬的细节——不同的角度所代表的语言内涵
- 8、肢体语言密码——从肢体语言中了解客户心理

##### (三) 握手礼仪

- 1、标准握手的要领
- 2、握手的禁忌
- 3、握手判断性格

##### (四) 称谓礼仪

- 1、称谓中你容易出的错
- 2、中国称谓原则

##### (五) 介绍礼仪

- 1、自我介绍的四要素
- 2、为他人做介绍的技巧
- 3、集体介绍的关键点

##### (六) 引导礼仪

- 1、上下楼梯的引导方式
- 2、上下电梯礼仪

##### (七) 接待的座次礼仪

- 1、相对式房间的待客座次
- 2、并列式房间的待客座次
- 3、谈判横桌式座次
- 4、谈判竖桌式座次
- 5、签约座次
- 6、乘车座次
- 7、餐桌的座次安排

##### (八) 奉茶礼仪

##### (九) 送客礼仪

##### (十) 宴会、会议时应注意的礼仪

#### 1、宴会礼仪

- A、宴会前期准备工作
- B、中餐位次及餐具及使用
- C、宴会进餐过程中的服务礼仪
- D、宴会餐后服务礼仪
- E、如何离席
- F、如何送客

#### 2、会议服务中流程准备

- A、座位布局
- B、所需用品准备
- C、会议人员清单及接待人员清单准备
- D、茶歇准备

### 第二讲：柜面服务

## 一、主动服务意识的建立

- 1、建立良好的服务态度
- 2、服务在客户开口之前
- 3、向客户提供更好的服务
- 4、细致入微排忧解难
- 5、发自内心的服务

## 二、客户需求的三个层次

- 1、基本服务
- 2、满意服务
- 3、超值服务

## 三、服务情景演练

- 1、引导分流管理（研讨+情景演练）
- 2、客户蜂拥而至，作为厅堂人员如何管理？
- 3、引导客户到自助区办理业务，客户不愿意，此时大堂经理该如何处理？
- 4、对客户询问的业务不熟悉，此时理财经理应如何处理？
- 5、V号插队引起普通号不满如何处理？
- 6、等候客户人数很多，有客户开始大声抱怨，投诉服务不好我们如何应对？
- 7、高柜窗口客户与柜员冲突大堂经理如何应对？

## 四、客户投诉技巧

- 1、什么是投诉
- 2、客户投诉分析
  - 1) 服务质量的问题
  - 2) 规章制度的问题
  - 3) 服务技能\服务态度
  - 4) 管理问题
  - 5) 承诺不兑现
  - 6) 自身情绪问题
- 3、投诉处理的步骤
  - 1) 客户发泄
  - 2) 记录投诉内容
  - 3) 受理投诉、确定部门
  - 4) 协商解决、处理问题
  - 5) 提交方案，领导指示
  - 6) 跟踪服务
- 4、投诉处理常用语
  - 1) 记录询问常用语
  - 2) 提供解决方案常用语
  - 3) 回复投诉常用语
  - 4) 感谢客户常用语

## 练习：常用语练习

## 5、有效处理客户投诉的服务方法

- 1) 一站式服务
- 2) 服务回旋法
- 3) 补偿关照法
- 4) 变通法
- 5) 外部评审法

## 6、有效处理客户投诉的沟通技巧

- 1) 如何赢得客户理解
- 2) 如何说服客户接受解决方案
- 3) 并不是的客户都是对的
- 4) 如何处理好情绪激动的客户

## 7、投诉处理应对术及方法

- 1) 难缠投诉应对术
- 2) 投诉处理的禁忌与禁语
- 3) 避免投诉的方法和秘诀
- 4) 投诉处理的金牌话术

## 案例：化危为机的投诉处理

## 8、案例分析与实操

- 案例：1. 假币被没收
2. 柜员嘲笑客户
3. 贷款还款业务处理错误

## 第三讲：主动营销

### 一、角色定位与服务意识

- 1、从后台到前台
- 2、从等客上门——主动出击
- 3、从业务办理为主——服务营销一体
- 4、从简单产品销售——综合产品营销
- 5、各岗位职责梳理
- 6、研讨：柜员、大堂经理、理财经理职责
- 7、分享：营业厅的一天
- 8、各岗位角色定位及工作要点

### 二、客户识别望、闻、问、切法

- 1、客户进门时识别技巧
- 2、客户取号时的识别技巧及营销话术
- 3、等候区客户识别营销技巧
- 4、智慧柜员区客户识别营销
- 5、填单台客户识别营销技巧
- 6、自助区客户识别营销技巧
- 7、高低柜客户识别营销技巧
- 8、不同业务类型客户营销技巧

## 9、营销触点区及游离客户营销技巧

研讨：结合网点客户办理不同业务类型，制定交叉销售的产品；

### 三、电话邀约技巧

#### 1、电话邀约四步流程（启-展-释-合）

#### 3、展-产品介绍如何更好抓住客户

#### 5、合-达成共识

#### 7、实战总结与反思

### 四、短信营销

#### 2、启-如何让客户愿意听下去

#### 4、释-客户异议处理（结合产品）

#### 6、结合流程梳理一批客户名单，现场实战

#### 8、根据流程每组定制一款产品话术