

# 《银行团队协作与有效沟通》

主讲：李瑞倩

## 【课程背景】

在当今银行市场，竞争异常激烈。客户有更高的期望和要求，他们期望与银行建立良好的沟通关系，并获得专业、及时的服务。因此，提升工作人员的沟通技能变得尤为重要，以满足客户需求并在市场中脱颖而出。同时银行内部涉及多个部门和岗位之间的合作和协调。良好的沟通技能可以促进信息流动和工作效率，在处理投诉、索赔等事务时减少误解和延误。通过培训银行人员的沟通技能，可以加强团队之间的合作，提高内部流程协调效率。

银行提升沟通技能的课程培训背景主要是为了应对激烈竞争、提升客户体验、优化内部流程协调和提供专业知识传递等需求。通过培训员工的沟通技能，可以为公司带来更好的业务表现和市场竞争能力。

## 【课程收益】

了解团队沟通与协作的主要障碍及产生原因

了解团队沟通与协作的主要方法和技巧

真正学会“换位思考”理解自我理解他人

成为一名团队沟通与协作的高手

掌握部分营销沟通话术

培养员工乐观向上的心态，提高员工生活和工作质量

**【课程特色】** 干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

**【课程对象】** 银行柜员，大堂经理，理财经理，运营主管等

**【课程时间】** 1-2 天（6 小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、团队沟通与协作的重要性

- 1、职场中沟通能力应占 **80%**，而其它能力只需 **20%**
- 2、职场中最重要和最缺乏的恰恰都是沟通能力
- 3、对沟通能力强的正确观念与心态
- 4、沟通核心要素：角色、编码、渠道、解码

### 二、企业内沟通的意义、障碍和原则

- 1、企业内沟通的意义和方式
- 2、企业内沟通的原则
- 3、企业内沟通的障碍
- 4、目标达成是关键，沟通的核心

## 5、五种主要的合作能力

## 6、掌握团队成长的规律

团队精神的基础是尊重

团队精神的体现：全局意识、服务意识、协作意识

团队精神的核心是协作

团队协作才能实现共赢

共赢是团队成员之间的互赖与互惠

信任是团队协作的基础

共赢是团队目标的基础

合作共赢让职业价值最大化

## 7、提升团队的协作能力

营造团队协作的氛围

团队目标的统一作用

团队领导的授权艺术

提升团队的责任意识

团队制度的规范作用

有效的团队激励政策

## 三、团队沟通与协作要点——尊重和欣赏

### 1、尊重人，欣赏人是沟通的诀窍

### 2、批评别人并能保持成功的方法

### 3、正确评价自己和别人

### 4、主动——跨部门沟通的第一要义

有效沟通的原则：信任、平等、互利

### 4、同事的供应商——内部客户

朋友与顾问

跳出本位看问题

内部客户原则

### 5、如何做好同级的协调者

大局心

双赢心

同理心

责任心

## 四、有效沟通的理念

### 1、责任至上

为什么沟通中会出现扯皮的现象

沟通中找借口的原因

沟通中找借口的本质

责任的三种境界

## 2、内部客户价值

什么是内部客户价值

如何提升内部客户价值

现场演练：找出各部门沟通中的 10 大障碍

现场研讨：如何解决沟通中的障碍

## 3、内部沟通技巧

### (1) 如何同上级沟通

汇报工作的技巧

### (2) 如何同平级沟通

平行沟通的技巧

### (3) 如何同下属沟通

如何给下属下指令

如何表扬下属

如何批评下属

## 4、跨部门沟通

跨部门的沟通的原则

机制如何设计让跨部门沟通顺畅

## 五、魅力职场-阳光心态

### 1、可怕的职业倦怠

职业倦怠的特征

情感衰竭

去人格化

### 2、我们为什么必须要有阳光心态

案例 1：马云的观点

案例 2：你最想要什么

### 3、阳光心态的作用

心态的定义

消极心态模式

积极心态模式

积极心态 VS 消极心态

#### 4、如何拥有阳光心态

#### 5、塑造阳光心态的六大法宝

合理归因

接纳自己

善待他人

享受过程

学会放弃

笑面人生

#### 六、银行营销高频的场景话术

##### 1、营销开场白

##### 2、双向选择有利于我的成交话术

##### 3、顺势营销成交话术

##### 4、价值客户认养话术

总结：所有的话术并不能都能马上实现营销，但我们的目的是为了**提高营销成功率**。