

《银行优质服务礼仪与投诉处理技巧》

主讲：祝文婷

课程背景

在现代社会中，一个公司的员工形象是构筑企业公众形象的基石，是否懂得和运用现代服务接待中的意识能动性，不仅反映员工自身的执行力和素质，而且折射员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。恰当的意识驱动可以更好地帮助企业 and 员工赢得机会，真诚、自律和适度是不变的法则。随着银行金融行业的发展，人们对金融服务的要求日益提高和精细化，员工服务质量的好坏直接影响着单位的品牌形象和服务的口碑，尤其是网点员工的职业形象、服务态度和水平直接代表着网点的形象和管理水平，间接影响着银行网点的效益。本课程侧重银行职员服务工作时应遵守的礼仪规范。

课程时间：1天

课程目标

- 1、了解银行礼仪服务基本理念及行为标准；
- 2、掌握银行接待礼仪规范及服务技巧，灌输细微服务理念，提高服务意识；
- 3、使学员了解如何塑造与企业相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象；
- 4、掌握通用银行服务礼仪并熟练运用，现场掌握银行柜员、大堂等岗位的服务规范，提高银行服务接待工作中服务技巧；
- 5、提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围，为个人的发展和企业发展奠定良好的人际关系基础。

培训方式

以讲解、示范、场景演练、角色模拟，案例分析等

课程对象

银行网点服务人员、大堂经理、柜员、客服经理等岗位人员

课程大纲

第一章：银行优质服务礼仪概述

- 1、服务礼仪概述：什么是服务礼仪，为什么要学习，服务礼仪的重要性
- 2、给人留下美好印象的方法，增加信任感
- 3、正确的角色定位，为优质服务做好铺垫

第二章：银行优质服务礼仪规范

一、视觉美学在银行服务礼仪中的运用

- 1、男士、女士岗位着装的基本原则
- 2、常见着装误区点评
- 3、互动：自我形象检查与重新塑造

二、形体美学在银行服务礼仪中的运用

- 1、眼神：目光注视的方向、时间、位置及避视礼节
 - 2、微笑的最高境界——微笑是一种职业化素养
 - (1) 岗位微笑
 - (2) 见面微笑
 - (3) 沟通微笑
 - (4) 微笑三要素：心、目、口
 - 3、网点人员仪态规范——站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
 - (1) 站姿规范：挺、直、高
- ✓ 询问来访者的姿势标准
- (2) 行姿规范：从容、轻盈、稳重

(3) 蹲姿规范：高低式蹲姿

(4) 坐姿规范：端庄、稳重、大方

(5) 手势：银行服务常用手势标准动作要点、手势的用途和禁忌

- ✓ 指示来访者进门的引导姿势标准
- ✓ 带领来访者的引导姿势标准
- ✓ 给来访者指引视线范围内的方向标准
- ✓ 举手招迎的姿势标准

三、银行接待服务常用礼规梳理

1、岗前服务准备

2、服务接待心态

3、必备的3种能力

4、服务行为准则

(1) 距离的把握

(2) 问候三礼---点头礼、微笑示意礼、注目礼

(3) 称呼---称呼的基本要求与规范、禁忌

(4) 引领礼仪---引领站位及距离的把握

(5) 递接---递表单、笔、证书、花等操作技巧

(6) 电梯礼仪---电梯进入顺序规范

(7) 握手---握手顺序和技巧

(8) 介绍---介绍分类：自我介绍、介绍客户

(9) 名片---交换及递接规范及禁忌等

(10) 送客礼仪---末轮效应,与来访者道别的姿势标准

5、沟通的艺术

- (1) 常用礼貌用语
- (2) 待客三声
- (3) 说话的技巧
- (4) 提问的技巧

6、电话礼仪

- (1)接电话话术标准
- (2)打电话话术标准

第三章：投诉处理实战技术

一、正确认识客户投诉

- 1、客户投诉动线管理
- 2、客户投诉的背后
- 3、客户投诉的性质
- 4、客户投诉的三大心理需求

二、处理客户投诉的程序

- 1、不同客户的解决方法
- 2、实践经验的积累和案例分析
- 3、应诉 7 步曲---有效处理投诉的 7 步骤

三、投诉的预防——优质服务意识的培养

- 1、优质接待的层级系统
- 2、学习优质的服务：超越客户期望的服务

课程总结、分享