

# “银行卓越服务”

## 以礼相伴 服务有招

### ——培训课纲——

#### 一、课程背景

随着金融服务的不断升级，客户的要求越来越高，银行业竞争日趋激烈，面对同质化较高的银行理财产品，好的服务成为更能吸引客户的核心竞争力。而顾客一次不愉快的经历，可以推翻企业努力几十年建立起来的所有形象。企业发展好不好，从消费者的立场看，关键就是服务好不好。企业越强大，企业内部服务部门管理越规范，这是时代进步、企业进步的重要表现。好的服务就是一种能力的表现。展现出企业的眼光和魄力。所以礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务。

#### 二、课程对象 银行工作人员

#### 学习价值

- 1、认识服务的魅力，服务的态度，谦卑而不卑微，正确使用银行服务规范；
- 2、通过服务礼仪的讲解，清晰文化层次和文明程度了解什么是“服务”服务带来的收益，展现银行的良好口碑、增强客户的满意度、提高工作人员的工作效益；
- 3、加深服务场合中运用的方法和场景。将银行服务能自然的运用到工作中，并体验规范服务带来的荣誉感；
- 4、让学员更有效的掌握服务中的每个技能并能运用；

#### 四、学习安排 2天（12个小时）

#### 五、培训老师 张慧莲

六、教学特点 理论讲解、银行案例分析、情景式模拟、现场演练、视频等；

#### 七、课程大纲

##### 模块一：银行服务概说

##### 一、服务礼仪概述

小测试：服务体验知多少？

- 服务是什么
- 服务中的角色认知与定位
- 服务的价值

- 服务运用的场景

## 二、优质服务意识

- 银行客户体验的最高层次

- 服务的四个层级

劣质服务  
基本服务  
满意服务  
超值服务

- 优质服务的五要素

有形性  
可靠性  
响应性  
安全性  
移情性

- 优质服务的两个层面

实战场景训练

## 模块二：银行形象礼仪

思考：你与形象的关系

### 一、塑造良好的第一印象

- 什么是形象？

- 服务形象修饰五大要素

- 重要的“73855”定律

### 二、建立信任的形象规范

- 角色与场景的关系

- 女员工仪容仪表礼仪

- 男员工仪容仪表礼仪

实战场景训练

## 模块三：银行仪态展现

解析礼仪实用性的特征

### 一、服务举止的价值

- 用微笑影响客户  
(视频分享)
- 传统文化的五福人生
- 快乐微笑阶梯练习
- 服务视线接触的向度
- 让眼神照进你的内心
- 视线接触的部位
- 眼神的禁忌

实战场景训练

## 二、服务举止的表达

- 站出谦恭的姿态
- 客户乐于接受的坐姿
- 步履轻盈的服务走姿训练
- 不同手势在服务场合中的应用

练习：讲解+示范+练习

## 三、微行为背后的温暖

- 行进的次序
- 引导的方位
- 大厅引导
- 楼梯引导
- 电梯引导

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

## 模块四：银行语言礼仪

撕纸游戏带来的启发

### 一、服务沟通的三大原则

- 沟通的含义

- 沟通的三个行为

- 沟通的基本方式

## 二、开口就打动客户

- 称呼客户礼仪

- 服务沟通的 3A 原则

接受  
重视  
赞美

- 服务语言四大禁语

- 语言艺术的软垫：问候语、迎送语、请托语、征询语、致谢语、祝贺语、  
应答语、道歉、赞赏语

- 服务中的零度干扰

- 声音中的服务素养

- 服务中倾听的关键五步骤

实战场景训练

## 模块五：银行岗位礼仪

### 一、柜面人员礼仪

- 柜面人员的服务程序

- 多做一点点的智慧

- 案例实操

### 二、大堂经理礼仪

- 大堂经理的服务程序

- 案例实操

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

## 模块六：银行投诉处理

### 一、正确认识客户投诉的意义

- 什么是投诉

- 客户投诉的利与弊

## 二、客户投诉处理实战

- 顾客投诉的 5 个原因

- 投诉背后的 6 个动机

- 处理投诉的四项基本原则

- 有效处理投诉的 6 个步骤

## 课程总结

- 老师进行课程总结

- 学员心得分享

- 行动计划