

# 卓越的客户服务

主讲：林涛

## 【课程背景】

服务是银行难以逃避的永恒话题，是客户营销的根本保障，随着这些年客户群体的不断变化，媒体大环境的更新迭代，银行的服务问题越发凸显，渐渐成为各大媒体、客户关注的重点，如何提供卓越的客户服务，提升自身品牌竞争力，打造服务+的客户维护新模式，这是对银行发展提出的又一新的难题，需要我们认真思考给出解决方案。

## 【课程目的】

本课程会从最基础的服务礼仪入手，从标准化的角度对银行网点的服务人员进行初阶内容的讲授，同时根据新形势下的服务现状，将银行服务中涉及的投诉异议处理、服务监测方法同时进行讲解，让参训人员在理解服务标准化的同时提升对服务深层次的了解，明白卓越客户服务的重要性。

**【培训对象】** 银行网点全体人员

**【课程时长】** 3 个小时

## 【课程大纲】

### 一、服务的重要性

- (一) 以客户为中心
- (二) 没有服务就没有营销

### 二、卓越服务的概念

### 三、卓越服务的内容

#### (一) 环境设施

- 1、外部环境（根据各行情况进行定制讲解）
- 2、内部环境
  - (1) 功能区划分
  - (2) 各功能区定位规范（根据各行情况进行定制讲解）

#### (二) 员工专业性

- 1、仪容仪表
- 2、着装
- 3、友好礼貌
- 4、服务纪律
- 5、专业知识丰富
- 6、职业道德
- 7、柜面服务 7 部曲

#### 小练习：现场演练柜面服务 7 部曲

#### (三) 关注客户的五个要点

- 1、主动接待
- 2、问题导向
- 3、个性化
- 4、尊重为先
- 5、超预期

## **四、投诉的异议处理**

### **(一) 如何理解客户投诉**

- 1、正面理解客户投诉
- 2、客户投诉需求分析

### **(二) 处理客户投诉的注意事项**

- 1、处理客户投诉的程序
- 2、处理客户投诉的步骤
- 3、必备的专业态度
- 4、处理投诉人的心理准备
- 5、不正确行为
- 6、平息客户愤怒的技巧
- 7、平息顾客愤怒的“禁止”法则
- 8、平息顾客愤怒的“禁语”法则
- 9、处理投诉的“三七不要”

### **(三) 客户投诉处理的案例分析**

- 1、保险业务投诉案例
- 2、存单丢失上升舆情案例
- 3、客户取钱无钞投诉案例
- 4、ATM取钱投诉案例