

## 课程名称：《厅堂致胜--文明规范服务与投诉处理》

主讲：陈淑亚老师 6 -9 课时

### 课程背景：

随着近年银行转型工作的不断深入，网点厅堂的服务面临着新的挑战，如何才能在网上有限的资源内将人员的服务能力发挥到最大化，进而促进网点综合产能的有效提升营业厅职员除了要具备良好的职业道德与心态，还要掌握必要的服务礼仪、网点服务规范及客户投诉抱怨处理技巧。未来银行业比拼的是提供服务能力及体验的技能，以服务带动营销，最终有效实现网点的有效管理与效能提升。本课以银行业文明规范服务为课程主题，集中授课、现场交流研讨，全面提升银行营业网点优质服务能力。

### 课程收益：

1. 掌握营业厅服务礼仪及规范核心及标准
2. 提高客户投诉处理技能及抱怨化解技巧
3. 针对性加强各网点综合服务能力

**课程对象：**银行全员

**课程方式：**讲师讲授+讨论交流+案例分析

**课程大纲/要点：**

**第一编：营业厅服务规范训练**

**第一讲：服务礼仪与规范训练**

**一、优质服务是银行永恒的主题（运用多层次个案讲解）**

1. 服务对银行的重要性

2. 什么是优质服务？

3. 银行服务形象塑造

(1) 服务形象的重要性

1) 魔鬼印象数字：7 38 55

你得第一印象只有一次机会

2) 银行业服务形象的要求：整洁、统一、专业

3) 富有亲和力的形象需要打造

(2) 精致的仪容、仪表打造（现场实操演练）

1) 女士仪容要求

## 2) 女士妆容与化妆技巧

### a. 女士盘发训练

### b. 女士化妆流程

## (3) 男士仪容要求：发型、面容、饰品、个人卫生等

## (4) 职业装的规范着装

### 仪容仪表整理实操 7 步曲（晨会实用）

## 4. 优雅的仪态训练

★现场检查学员的仪容仪表，对不规范的学员仪容与仪表进行进行点评和纠正

## 5. 服务规范修炼体现优质服务

### 1) 微笑服务的魅力

### 2) 热情的迎客致意的礼节

### 3) 情绪控制与面客的表情神态

### 4) 运用合理的眼光与客户交流

### 5) 规范的服务手势运用

### 6) 客户服务中说的技巧

### 7) 客户服务中倾听的技巧

## 二、6S 环境管理

1. 6S 现场管理
2. 6S 现场管理技法

## **第二讲：大堂经理现场管理**

### **一、大堂经理岗位基础——职责**

1. 你是谁？你在做什么？
2. 大堂经理的职业认知
3. 大堂经理的角色定位
4. 大堂经理职业道德
5. 大堂经理基础工作

## **第三讲：大堂经理现场管理与厅堂效能工具**

### **一、大堂经理岗位关键——管理**

#### **(一) 识别推荐**

1. 识别推荐流程
2. 第一时间关注进入网点的客户
3. 客户进门时识别判断
4. 客户咨询时识别判断

5. 客户等候时识别判断

6. 不同客户针对性推荐

## (二) 分流引导

1. 客户分流引导

2. 贵宾客户引导

3. 潜在贵宾客户引导

4. 普通客户引导

## 二、厅堂效能管理工具

1. 如何从物理环境布局提升厅堂效率？

2. 叫号机的秘密？

3. 如何做到关注客户的全面覆盖？

4. 如何减少错单、落单、空号等问题？

5. 厅堂人员如何做好巡视？巡视什么内容？

6. 厅堂人员站位、补位、转介与联合如何有价值搭配？

7. 如何通过厅堂分区管理服务嵌入营销？

8. 如何应用在厅堂的抱怨、投诉？通过个案掌握具体处理转诉为金技术？

9. 学员现场演练、点评、讨论与总结。

## **第二编：理财经理接待服务规范**

### **第一讲：服务沟通**

1. 接待三到与三声
  - 1) 三到
  - 2) 三声：来有应声、问有答声、走有送声
2. 温馨合宜的招呼语
3. 如何引导访客（现场演练）
4. 端茶倒水礼仪

### **第二讲：理财经理接待流程**

#### **1. 第一步:主动招呼**

要点：如何体现热情与主动；

话术：

#### **2. 第二步:自我介绍**

要点：如何准确表达自己的专业与展示形象力

话术：

#### **3. 第三步:了解需求**

要点：如何探求客户的需求，达到营销的目的

话术：

#### 4. 第四步:陪同办理

要点：如何合规做到指导客户业务办理

话术：

#### 5. 第五步:礼送客户

要点：如何做到让客户感到礼数周全

话术：

### 第三编 客户投诉异议与突发事件处理

#### 第一讲：客户投诉处理（案例教学——结合本行的投诉工单讲解）

##### （一）学员演练引入

##### 1. 学员分享：“难缠的客户”

1) 角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？

2) 案例 1：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：

2. 银行居然给假钱？？！

1) 案例 2：VIP 客户超过限额取款没有带身份证，

3. 不理解规定，发脾气怎么办？

1) 案例3：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

## (二) 投诉的真面目

1. 客户为什么会投诉？
2. 处理投诉的意义
3. 投诉的种类

## 第二讲：转诉为金

1. 客户投诉产生的原因（案例教学）
2. 客户投诉的表现形式（案例教学）
3. 客户投诉处理的基本原则（案例教学）
4. 客户投诉处理的基本要求
5. 客户投诉处理流程（案例教学）
6. 客户投诉处理的技巧（案例教学）
7. 客户投诉处理实战（案例教学）

**总结 互动 答疑**

**服务礼仪技能 PK 赛情景演练的题目**

1. 客户走进营业网点后，要取款 10 万，没有预约，你接待了他，你要如何做？

**重点解决：大堂经理服务流程；存款挽留。**

2. 很多客户之前取了号，后面又分流到机具办好走了。

**重点解决：大堂经理服务流程；大堂经理识别分流；大堂人员站位补位。**

3. 一位客户到来后办理挂失，前天面有 20 人在柜台办理？你应如何分流？

**重点解决：大堂经理预期管理；大堂经理客户安抚**

4. 年纪大的客户不肯到 ATM，你应该如何办？

**重点解决：客户沟通；客户协助**

5. 大堂经理小张正在接待一位贵宾客户，眼看一笔数额不小的理财业务就要谈成。此时，另一位客户走进营业网点，也来到了小张桌前进行咨询……

**重点解决：大堂经理识别分流；**

6. 指导多个客户填单时，柜员呼叫大堂经理。

**重点解决：大堂经理识别分流；大堂人员预处理**

7. 客户抽烟、嗑瓜子，影响厅堂卫生。

**重点解决：大堂经理厅堂巡视**

8. 有很多客户不愿意坐下，站在近柜台处等候。

**重点解决：大堂经理现场管理**

9. 一位客户投诉柜台没有说清楚，一个业务来回跑 3 趟。

**重点解决：大堂经理识别与预处理**

10.1 一位客户来柜台取即将到期的定期 10 万元？

**重点解决：存款挽留和避免投诉的技巧**

11.1 一位客户来投诉柜台说把定期存错了，本要存 3 年的，柜台存成了 3 个月。

**重点解决：柜员服务流程如何通过服务控制风险**

12. 一位客户来网点，走走停停，四处观察，询问多项敏感业务及办理流程，

如保险/理财收益，如贷款利率等。

**重点解决：神秘人检查**

**服务礼仪大赛评分标准（供参考）**

考核内容	考核要点	评分标准	分值	扣分	得分
仪容仪表展	着装、表	服饰得体	10		
		表情微笑自然	8		
		头发整洁	6		

示 (30分)	情、头 发、妆容	淡妆	6		
形体仪态展 示 (40分)	规定动作	动作规范、标准、到位	15		
		组合动作统一、整齐	15		
		目光柔和、笑容甜美、神态自然	10		
情景剧情展 示 (30分)	动作编排	入场表现大方、走路体态优美、姿势得体	5		
		对模拟场景表演到位，把握模拟要点，内容简练清楚	5		
		团队相互协调，配合默契、表现合作精神，凸显团队之间的和谐精神	5		
		内容原创、展现工作片段，表演流畅，现场发挥好，现场气氛反应好，每组表演时间为3分钟	5		

	整体印象	展示内容及场景真实	2		
		着装美观整齐，仪表端庄	3		
		有较强的艺术感染力，有良好的精神风貌，有较强的表现力	5		