

课程名称：《从心出发，银行服务礼仪提升》

主讲：陈淑亚老师 6课时

课程背景：

银行工作的核心是拥有忠诚客户及完成销售任务。为了达到这个目标，所有员工在工作中要讲求办理业务的效率，要保证业务办理的准确性，还要判断客户的心理需求，做出使客户获得良好情绪体验的服务行为。我们确信：银行唯有服务无法复制，银行员工的个人发展与银行集体的发展来自于良好的服务。

课程收益：

1. 加强服务意识，由服务规范到关注客户需求关注客户体验。
2. 掌握基本的服务礼仪，提供工具与流程，确保落地实用。
3. 掌握沟通技巧，为客户提供更加专业化的服务。
4. 从心理引导到行为规范，让工作更轻松、高效。
5. 提高银行服务，提升银行整体面貌，是客户情绪体验更加愉悦，同时客户忠诚度也更高。

课程对象：

银行各岗位员工

授课方式：

课程讲授、互动游戏、案例分析、场景模拟、分组演练、讨论分享、课堂作业。

课程大纲：

一、银行礼仪概说——服务意识提升

- 1、银行业现状与竞争环境分析
- 2、服务是银行业的核心竞争力
- 3、服务中客户的痛点、爽点和痒点
- 4、客户满意最大，营业厅损失最小
- 5、打造以客户为中心的服务态度

二、积极心理建设与优质服务提升

- 1，微笑服务如何持之以恒
- 2，服务沟通，贵在真诚
- 3，优质服务要热心，更要有责任心
- 4，解开人体三道锁

三、职业形象塑造

1. 良好的形象从首轮印象开始
 - 1) 了解大脑的植入系统
 - 2) 塑造品牌影响力
2. 开口前的职业形象塑造
 - 1) 男（女）员工化妆及发型选择
 - 2) 把制服穿出职业风采
 - 3) 配饰体现修养
3. 无声的服务语言

- 1) 打造亲切动人的微笑
- 2) 打造炯炯有神的目光
- 3) 彬彬有礼的肢体语言
4. 让声音为你的形象加分
 - 1) 给声音加上色彩
 - 2) 为声音注入灵魂
 - 3) 用良好的服务用语

四、基本服务礼仪规范

1、标准服务仪态

- 1) 站姿
- 2) 坐姿
- 3) 走姿

2、标准服务礼仪

- 1) 银行特色致意礼
- 2) 物品递接礼
- 3) 指示与引导手势
- 4) 指引礼仪
- 5) 迎送客户礼仪

五、服务沟通技巧

- 1，心理学中人的四种性格
- 2，不同客户的接待技巧

3, 尊重客户, 倾听客户意见

4, 积极反馈, 了解客户需求

5, 如何化繁为简处理异议

6, “一句话”赞扬

7, 巧妙地说服与拒绝

六、各司其职——不同岗位的礼仪规范

1. 银行不同岗位职员礼仪重点

2. “多一点”的柜面人员礼仪

3. 做好网点核心的大堂经理礼仪

4. 价值百万的客户经理礼仪

七、银行服务创新

1、银行服务创新, 从理念做起

2、如何提升创新和改进能力

3、以创新提升金融服务

4、互联网金融服务创新