

课程名称：《银行网点服务礼仪规范》

主讲：任兰兰老师 4 课时

【课程背景】

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化。互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。虽然面对这些挑战，同时银行也要在这场挑战中发展机遇，积极实施变革与转型，从而提高银行的产能与核心竞争力。在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节，也是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在随意服务不规范流程不清晰、不专业等各种现象，造成客户投诉从而影响银行业务的发展产能的低下。

本课程围绕银行网点服务规范、服务礼仪及服务流程，为银行网点员工开展服务礼仪标准培训，为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行牌形象奠定基础。

课程收益：银行网点服务礼仪与行为规范

授课对象：自营网点所有员工

【课程大纲】

一、银行从业者服务意识培养

- 1、好的服务对职业的影响
- 2、有关服务的数据分析
- 3、服务的三个层次
 - 超越期望值服——忠诚度
 - 客人的忠诚度是企业的核心竞争优势
 - 附加值服务——满意度
 - 案例：附加值增值服务所带来的效益
 - 基本服务—无怨言
- 4、职场所需要的人才（人才、人材、人财、人裁）

二、银行员工职业形象塑造

- 1、首轮印象

- 形象走在能力之前（客户会根据形象给出服务评价）

- 第一印象的重要性与影响

2、统一专业的仪容礼仪

- 发型、发色、发饰

- 面部妆容规范与检查标准

- 手部的卫生、修饰、装饰

3、制服穿着细节搭理

4、美好印象的五要素

三、服务仪态规范训练

（将不同的举止仪态场景化，生动有趣进行示范演练）

1、挺拔站姿

- *迎送站姿

- *交谈站姿

2、魅力行走

- *步伐速度与魅力值

- *脚步与手臂的摆动

3、高雅手势

- *引领手势

- *递接物品

- *介绍手势

4、微笑／眼神／视线

- *真诚而魅力的微笑方式

- *面对一至多人的眼神走向和方位

- *视线的高低与眼神的力量决定着说服力

5、坐姿与修养

- *正位、侧位、上下、叠放

- *不同坐姿给您带来的评价

- *找到身体的三个直角，不再被“优雅”困扰

6、鞠躬：国人自信与鞠躬礼仪规范

四、服务流程演练（按照服务接待流程，进行场景化讲解与演练）

1、柜面服务标准化与客户经理服务流程（重点讲授：行为和话术）

- 迎 手相
- 问 笑相
- 接 双手
- 销 巧营
- 办 快速
- 递 双手
- 送 目相

2、大堂服务流程

- 大堂
经理的职责(环境维护、现场分流引导、指导使用自助设备、咨询营销、检查指导、信息反馈等)

- 大堂
经理的工作流程

与柜面服务流程一样，大堂经理的工作流程也有一个 7 步的服务流程，即站相迎、笑相问、快分流、简咨询、巧营销、转推介、礼相送。

- 工作
行为规范情景模拟

少量客户进入网点时的工作模拟

大量客户进入网点时的工作模拟

大量客户等候时的工作模拟（管理客户时间预期、向客户付出关心、与客户互动）

指引客户去自助服务区的工作模拟

识别客户与转介的工作模拟

客户离开网点时的工作模拟

五、情景演练

按提纲讲授后，再从接待前准备到接待送行演练一遍，强调容易出现问题的部分。