

银行柜员服务礼仪培训

讲师：肖凤

◆课程背景：

对于银行业来说，各网点临柜人员处于服务第一线，直接面对各种各样的客户群体，是体现银行服务水平最直接的环节，直接影响着客户对银行整体形象的认可，也影响客户潜在价值的挖掘，所以各网点临柜人员服务素质的提升就尤为重要。

◆课程对象：

银行营业厅或客服中心的柜面人员、服务人员、投诉处理专员

◆培训时间：1-2 天

◆培训收益：

- 1、学习以客户为中心的现代银行服务理念。
- 2、树立正确的职业化意识与积极的服务心态，增强爱岗敬业的精神。
- 3、通过训练掌握银行工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的银行形象。
- 4、掌握工作中必备的客户服务沟通技巧及服务知识，培养忠实客户。
- 5、通过投诉案例教学，提高应变能力和处理客户投诉的能力，把潜在的客户抱怨转变成赢得客户的机会。
- 6、打造良好的个人形象及企业形象，树立优质企业品牌形象。

◆培训大纲：

第一部分 银行职员职业形象与礼仪训练的重要性

- 1、你就是银行的“金字招牌”

2、你的个人形象是构筑银行公众形象的基石

第二部分 银行职员的仪容、仪表礼仪

1、仪容礼仪要求

1) 发型

2) 面部

3) 肢部

4) 体味

2、化妆的礼仪：

女职员化妆要求与禁忌

3、仪表礼仪：

银行着装规范、着装要求、着装原则、银行职员着装禁忌

第三部分 银行职员的行为举止礼仪

1、银行员工的行为举止准则

2、专业仪态要求

3、男女优雅姿态解读

4、手势语言

5、表情运用准则

6、问题分析

7、现场训练：站姿、走姿、坐姿、蹲姿

8、标准服务手势、表情训练

9、现场示范、训练与指导

第四部分 银行职员柜面服务语言规范

1、三到

2、三声

3、3S

4、五语十字

第五部分 银行职员现场接待礼仪

1、现场接待礼仪

2、VIP 客户接待礼仪

3、握手礼仪

4、称呼礼仪

5、介绍礼仪

6、名片礼仪

7、现场实景模拟训练

第六部分 银行职员电话礼仪训练

1、交谈内容要清晰的表达

2、接听电话的礼仪

3、打电话的礼仪

4、传电话的礼仪

5、手机礼仪

6、现场情景模拟电话礼仪训练

第七部分 良好的职业行为 - 沟通礼仪

1、沟通的三个要素：文字语言、声音语言、肢体语言

2、沟通的五个动作：点头、微笑、倾听、回应、做笔记

3、沟通的 5 种心态

第八部分 课程总结

