

《银行系统服务 4.0 创新升级》

主讲：李丹

【课程背景】

从 VUCA 到 BANI，时代巨变，各行各业都在面临前所未有的冲击，银行系统更是首当其冲。当人工智能以惊人的发展速度被广泛地应用，改变着我们的工作方式，银行工作人员面临的风险和挑战更为剧烈。

为了满足市场需求，提升银行核心竞争力，帮助员工深入了解市场需求、培养员工掌握服务创新意识与设计方法、提升综合服务水平，从而提升客户满意度与客户粘性，进一步巩固银行在同行业的领先地位就显得尤为重要。

本项目旨在帮助银行紧跟时代节奏，让创新服务成为无法被人工智能替代的存在：在工作中不断激发员工自我智识、提升创新服务技能、在持续成长进步的同时，时刻用心思考、深刻领悟“服务”的真谛，真正实现“极致服务 1.0 到智慧服务 2.0”的进阶，提升银行核心竞争力，为效益赋能。

【课程收益】

- 树立企业品牌形象，固化员工企业荣誉意识，促进企业创新服务质量螺旋式提升，提升企业市场核心竞争力
- 转变服务思路，实现“主观意识服务”向“空气式服务”转变，通过智慧服务分寸、尺度，服务流程化、规范化、标准化等方面的严密组合与创新设计，使令客户惊喜而难忘的服务全方位环绕和贯穿整个服务始终
- 提升员工自身品牌形象意识及优质品牌形象塑造能力
- 加强员工的岗位专项技能，创新职场智慧交往礼仪
- 加强员工的职场智慧表达，让沟通高情商、无障碍
- 培养学员健康的职业心态，提升学员职业化素养，从而提升企业竞争力
- 创新优化企业服务流程与服务动线设计，提升综合服务能力与服务水平

【课程形式】

概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结

【课程对象】国内各大银行

【培训时间】1 天（6 课时/天）

【课程大纲】

赋能第一天：“数智”时代，企业创新服务发展的必然趋势

一、企业员工职业化意识培植

- 1、BANI 时代下的“职业变革”
- 2、员工的生涯规划与职场竞争力
- 3、员工职业意识培植与职业荣誉感塑造

二、“数智”时代下服务新概念

- 1、服务新格局的深入剖析

- 2、“新”与“心”的联动- -服务新概念
- 3、带你走进服务新“视界”- -新视角诠释智慧服务
- 4、智慧服务的双向性表达- -平等、互赢、双舒双然
- 5、服务人员的服务意识及服务心态构建
- 6、服务过程中的空杯与木桶理论及延申应用
- 7、服务过程中的利他心与换位思考的重要价值体现
- 8、服务过程中的人际交往底层逻辑
- 9、服务与客的和谐关系搭建秘诀

三、智慧服务与全员服务的必然趋势

- 1、职场（24-8=?）法则：为你谁而工作
- 2、人生三件事（自我视角、旁观者视角、上帝视角）
- 3、为什么说当代职场即是服务化的职场（全员皆服务）
- 4、职场幸福三角形（意识与行为的平衡）
- 5、角色定位，才能到位

四、创新服务赢未来

- 1、服务创新与创新服务- -概念的创意解读
- 2、BANI时代背景下，创新服务的重要性与价值体现
- 3、服务创新原则（创新思维、以客为中心、不断探索、持续改进）
- 4、服务创新方法与创新设计
- 5、服务关键时刻的重要性与有效设计

赋能第二天：企业品牌形象树立与优质服务形象塑造

一、视觉营销法则在服务中的有效应用

- 1、首因效应与视觉营销
- 2、服务过程中视觉营销的标准、规范及有效呈现（五觉规范）
- 3、从业人员的基础视觉管理（行业、层级、诉求表达；可视化呈现）
- 4、从业人员的品质视觉管理（品牌价值、信任与依赖）
- 5、从业人员形象视觉管理的核心提炼- -得体、匹配；责任、愿景；
- 6、企业品牌化的意义与价值
- 7、魅力服务形象塑造实操演练（男士全方位形象；女士全方位形象）

二、创新服务过程中的可设计化触点

- 1、服务流程中每个节点都是体现“用心与智慧”的关键
- 2、缔造有温度、有情感的服务“表情”
- 3、优质服务“站”位法则- -站姿、站位、站距
- 4、“走”出来品质感与专业化- -走姿、走位、借位、换位、待位

- 5、“坐”出服务新体现- -坐姿的体势语表达
- 6、低体势服务过程中的“平等与尊重”
- 7、“手”当其冲的舒适服务动态呈现- -示位与引领
- 8、鞠躬在服务中的正确展示- -角度与风采
- 9、握出来的智慧- -主动、热情、真诚、有序、有度
- 10、让礼貌与尊重在物品递送中流转

三、服务 S.O.P.升级高阶化呈现

- 1、智慧服务第一步- -迎（表情、语言、动作、情绪表达）
- 2、智慧服务第二步- -引（手势、位势、平层、上下楼、电梯）
- 3、智慧服务第三步- -待（行为、感觉、尊重）
- 4、智慧称呼拉近彼此距离- -称呼（身份、诉求、声调、语气）
- 5、优质服务过程中的精准位序表达（表情、语言、动作、手势、位势、情绪表达）
- 6、优质服务的完美收官- -送（表情、语言、动作、手势、位势、情绪表达）
- 7、服务全流程 S.O.P.创新进阶设计（点、线、面、局）

赋能第三天：职业化智慧表达与高情商沟通

一、沟通中的 EQ 与 IQ

- 1、关于 IQ 的解读
- 2、EQ 是搭建个人核心竞争力的基石
- 3、EQ 是可以习得的

二、魅力表达，以人为本

- 1、认识 ≠ 了解；熟悉 ≠ 了解；了解 ≠ 关系良好
- 2、魅力沟通从精准解析人物性格与做事风格开始
- 3、以人为本，学会同理与共情
- 4、用对方喜欢的方式进行表达与沟通

三、智慧识人，精准服务

- 1、创新服务的意识与能力层级
- 2、智慧识人，精准服务- -服务更高效，结果更完美

四、让服务更难忘的魅力沟通法则

- 1、倾听的神奇力量
- 2、与客沟通中的意识正向引导法
- 3、批评是权利、赞美是能力
- 4、高情商化解矛盾的语言魅力表达
- 5、对客服务中的激励与赞美
- 6、智慧提问法则寻到客户内心真实想法

7、智慧表达之- -礼、物、情、术

五、职场中的智慧沟通进阶

- 1、与领导的沟通- -让尊重先行
- 2、与同事的沟通- -本合作优先
- 3、与下属的沟通- -把话听完的能力
- 4、与客户的沟通- -多换位思考
- 5、与自我的沟通- -分割与融合

六、逆势而行- -服务过程中的客诉解决与舆情处理

- 1、客户的类型分析（九型分析法&DISC分析法）
- 2、客户投诉、抱怨的心理分析（心理树冠与心理树根）
- 3、投拆、抱怨的类型分析
- 4、客户投诉的有效解决步骤及实施
- 5、舆情的判断与快速解决（从预警到化解）
- 6、逆转心态调整与修炼（阳光法则）

转化落地第四天：创新服务标准固化实操落地

一、创新服务实操落地

- 1、案场实地操作过程中探讨服务理念合理性及有效性，分享创新服务理念的实际案例，案例的落地有效转化；
- 2、在动线上解析创新服务模式，如定制化服务、体验式服务等，引导学员掌握服务创新的思路和方法；
- 3、以动线为支点，通过案例分析，讲解及全员共创如何优化服务流程，提高服务效率和质量；
- 4、了解服务产品（有形及无形）的设计原则和方法，学习如何从客户需求出发设计创新的服务产品。

二、标准固化加强训练

- 1、意识态度及形象整合，配合动线服务标准固化；
- 2、服务优质用语创新，配合动线服务标准固化；
- 3、全方位服务能力整合，实现智慧服务 2.0 升级进阶；

转化落地第五天：服务技能优化督导提升

一、服务 S.O.P.综合升级督导及纠偏

- 1、服务 S.O.P.科学设计及动线规划的原则和方法，如效率、便捷、舒适等，通过实际操作讲解说明如何运用技巧进行合理的服务动线规划；
- 2、服务动线上形象品牌塑造、行为举止、魅力语言表达等实操环节纠偏；

二、创新服务亮点挖掘与设计

- 1、创新服务五支柱的落地循环应用：了解、思考、制定、实施、优化；
- 2、挖掘创新服务亮点：擅于发现、勇于尝试、敢于承担；
- 3、服务亮点设计：服务关键时刻；

三、“点对点、线对线、面对面、人对人”多维度督导及服务技能优化

- 1、强化自我督导及巡场督导的意义和方法，如定期巡查、员工培训、现场指导等，通过实际案例说明如何运用技巧进行有效的多维督导；
- 2、服务质量评估与改进方法设计：通过模拟演练和实际案例分析，学习如何进行服务质量评估和改进，提升学员的创新服务意识和服务能力；