

# 服务制胜

## 银行厅堂客户服务沟通技巧

**【课程时间】** 1-2 天/ (1 天为精选课程，2 天为深度课程，可以根据客户需求设计)

**【主讲老师】** 胡爽姿

**【培训对象】** 客户经理、厅堂经理

**【培训人数】** 50 人/每场次

**【培训形式】** 理论知识、引导技术、实战演练、案例分析、小组讨论

### 【课程背景】

随着社会的发展和进步，客户对企业的服务水平越来越重视，要求也越来越高，而客户服务是管理公司中最直接与客户接触，最直接与客户服务的一个部门。由于经常与客户接触，在客户心目中，他们的一举一动都代表着公司的形象。

好的客户服务，就像是客户与管理公司之间的润滑剂，能最大程度的缓解客户与公司之间的矛盾与摩擦。客户服务人员训练有素的服务技巧，热情的服务态度，礼貌的谈吐举止，也像一面镜子折射出公司管理的专业性和规范性，使客户产生信赖感。

### 【课程价值】

- 1. 意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让客户经理清晰自我定位、认识到服务对象于己于司的重要价值，提高服务意识及增强服务理念对于工作的重要性与迫切性。
- 2. 情感动心**——学会自我情绪管理的方法，知己解彼，深刻理解服务首先是服务自己，服务不仅仅是一项行为能力和技巧，更是人际关系的核心价值。
- 3. 沟通营销**——服务是一种能力，优质服务意识促进正确的服务行为。对进入厅堂的客户

进行识别、分流，指导客户填单，根据客户申请完成业务处理，包括个人业务及对公业务；对内与业务部门进行沟通。提升客户经理在服务过程中面对客户的服务及沟通技巧，分部门、岗位萃取案例进行讨论、分享和演练。

## 【课程大纲】

### 第一模块：赢心为上——突破服务的心智模式

#### 一、 我们用什么在竞争中留住客户？

##### ■ 客户画像

1. 客户经理角色定位与关键能力定位
2. 优质客户服务的五要素
3. 站在客户的角度做服务
4. 影响客户满意度的5个维度

礼仪案例：谦虚也有错的时候--客户需要怎样的服务体验？

互动练习：展现主动积极的服务心态——行为主动优于客户传递热情

#### 二、 现代服务营销理念

1. 什么是销售？什么是服务？什么是客户？
2. 服务营销，以客户为导向，以创造满意服务为目的，创造客户的增值价值，赢得忠实的客户群体。
3. 银行服务与服务营销的4P—4C理论

案例：服务意识缺失导致的投诉案例

## 第二模块：客户经理情绪管理与压力疏导

### 一、情感智商是优质服务的重要保障

1. 服务质量与客户经理的情商之间的关系
  2. 情绪在服务工作中的运用
- 心理画外音：学员现场画图觉察自我压力源
3. 从原生家庭环境来解读我们现在的行为风格

### 二、情绪压力管理的有效方法

1. 修炼积极情绪，转化不良情绪
  2. 自我调节工作中负面情绪的有效方法
  3. 如何寻找心理平衡
  4. 理性做事、感性做人的情绪行为塑造
  5. 缓解心理疲劳、破破坏情绪
- 工具：情绪管理 ABC 法则

## 第三模块：客户经理卓越服务 8 大流程实战

### 情境模拟：客户经理现场服务流程模拟

#### 一、开门迎客的流程和重要性

1. 开门迎客的流程？
2. 开门迎客的注意事项？

#### 二、业务咨询流程

1. 如何做好业务咨询?
2. 如何处理好客户的主动问询?
3. 如何主动和客户沟通，询问客户的需求?

### 三、 业务接待流程

1. 业务接待流程的含义?
2. 如何如何做好客户服务接待工作?
3. 做好客户接待要注意哪些要点?

### 四、 客户分流流程

1. 客户分流流程可以在哪里进行?
2. 客户分流流程的话术及动作指示?
3. 客户分流时如何协助客户使用设施设备?

### 五、 客户教育流程

1. 客户教育的重要性
2. 客户教育包括哪些内容?
3. 客户教育时的流程和注意要点?

### 六、 产品营销流程

1. 在实施引导客户和分流客户过程中如何进行产品营销?
2. 在业务接待、客户等待过程中如何进行产品营销?
3. 产品营销的方式方法有哪些?

### 七、 投诉处理流程

1. 如何将投诉处理预防在发生之前?
2. 如何在客户投诉过程中有效处理投诉?

3. 客户投诉后如何有效跟踪客户是否满意?

4. 投诉处理的完整流程?

【现场演练】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

#### 八、 挽留客户流程

1. 客户因为服务问题要销户如何进行挽留?

2. 客户因为产品问题要销户如何进行挽留?

3. 提问：是否进行过客户挽留，效果如何?

#### 课程总结