

服务制胜

银行大堂经理服务效能提升

【课程时间】1天/6小时

【主讲老师】胡爽姿

【培训对象】银行大堂经理、厅堂经理、服务主任

【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】

【课程价值】

- 意识先行**——通过对“服务”的深度剖析，让员工清晰自我定位、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。
- 以礼服人**——学习以客户为中心的全新的银行服务理念，把银行服务的理念与员工敬业爱岗的行为具体衔接。通过规范的行为举止，形象的全面塑造与指导，树立优质品牌，树立优质的银行形象，优化规范服务流程。
- 应诉有道**——服务是一种能力，优质服务意识促进正确的服务行为。提升员工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：大堂经理优质服务“心”思维

一、现代服务环境下的服务特征

1. 不懂业务，做不好服务；懂了业务还要有温度
2. 制度+温度的服务
3. 优质客户服务的五要素
4. 从人性出发的客情管理
5. 用服务触动人心，产生感动经济

二、积极情商服务“心”思维

1. 如何建立良好的第一印象？
2. 五招让你赢得和建立信任
3. 练习三大有用的习惯
4. 六大关键时刻助你与客户建立坚固的情感工程

第二模块：服务流程——同理互动、温馨呈现

一、大堂经理的职业形象要求

1. 职业着装
2. 仪容仪表
3. 职业仪态

□ 站姿、坐姿、走姿、蹲姿

二、大堂经理客户接待礼仪

1. 自我介绍
2. 名片交接

3. 指引客户的礼仪
4. 客户服务中的各类手势
5. 开关门的礼仪

三、大堂经理现场客户服务礼仪

1. 指导取号
2. 指导填单
3. 指导使用 ATM 机礼仪
4. 回答客户提问礼仪
5. 派发银行宣传单张礼仪
6. 产品营销的礼仪
7. 遇客户不自觉排队沟通礼仪

四、客户分流 MOT 关键时刻

1. 现场客户引导与分流
2. 贵宾识别引导流程
3. 客户分流引导流程
4. 客户分流引导原则与技巧
5. 客户分流引导话术

五、适老服务

第三模块：应诉有道——高情商抱怨投诉处理四步法

🌈 本环节萃取企业及学员实际案例进行分析、讲解，有案例、有实战、有方法。

一、 双 C 提升：赢心沟通+情绪管理

1. 承接客户的情感需求
2. 平息客户怒气的法宝
3. 会共情的超级魔力
4. 移情的五种方法

二、 异议沟通中“听”的艺术

1. “剥洋葱”法慧眼识人
2. 拨开投诉沟通的神秘面纱
3. 有效聆听--让客户感受到你在听他说话
4. 戒除影响我们有效聆听的心理因素

三、 因人而异，利他引导

1. 投诉处理的五大经典战术
2. 有效引导客户的三种方法
3. 有效驱动客户的技巧
4. 结构化引导提问的技巧

5. 话术表达的关键

四、 提供方案，达成共识

1. 提供解决方案时的必备方法

2. 化解客户怒气的话术+结束客户抱怨话术+感谢客户话术

3. 引导客户期望值的艺术

4. 安抚客户的落差心理

课程总结