

---

## 星服务、心动力—银行服务礼仪训练

### ■ 课程收益

- ✚ “星”服务：当市场竞争越来越激烈，面对金融政策开放的必然趋势，如何提升员工的服务质量，提升客户的满意度？
- ✚ “心”动力：年轻一代的员工，如何构建优质、真诚的服务意识？提升员工职业幸福感、塑造积极的心智模式，成为我们新一代管理者的管理新导向。
- ✚ 多维度提升服务品质：
  - 服务形象——规范统一、真诚友善
  - 服务举止——积极主动、热情大方
  - 服务流程——亲和互动、灵活温馨

### ■ 课程对象：银行分支行各岗位职员

### ■ 培训用时：1-2 天

### ■ 主讲老师：胡爽姿

### ■ 课程大纲：

## 第一模块：服务心动力——塑造服务积极心智模式

### 一、思考：我们用什么在竞争中留住客户？

- 1、服务礼仪—助您打破人与人之间那堵戒备的玻璃墙！
- 2、角色定位是优质服务礼仪呈现的关键

案例分享：一句话打破僵局的某银行小伙子

### 二、服务礼仪与服务心理学

- 1、从客户满意到客户忠诚的三大心理效应
- 2、同理心让我们更受欢迎

案例分析：遇到脾气暴躁的客户，您第一句话会说什么？

## 第二模块：服务星品质——360°服务礼仪行为训练

---

## 一、职业形象打造

1、“人不可貌相，海水不可斗量”与心理学首应效应

2、职业着装规范

思考：制服的真正含义

3、仪容仪表规范

4、最好的仪表是微笑

## 二、仪态礼仪训练

1、站姿要挺拔

- 男士规范标准站姿
- 女士规范标准站姿
- 男女规范标准站姿训练
- 银行不规范站姿呈现

2、坐姿要端庄

- 男士规范标准坐姿
- 女生规范标准坐姿
- 男女规范标准坐姿训练

3、行姿要从容

- 男士规范标准行姿
- 女生规范标准行姿
- 男女规范标准行姿训练

4、蹲姿要文雅

- 男士规范标准蹲姿
- 女生规范标准蹲姿
- 男女规范标准蹲姿训练
- 银行职员不规范蹲姿

5、行礼要大方

- 银行规范标准行礼
- 男女规范标准行礼训练
- 银行职员不规范行礼

---


## 6、银行接待商务礼仪

- 名片礼仪
- 握手礼仪
- 引导礼仪
- 上茶礼仪
- 介绍礼仪

**演练：全员现场演练**

**思考：**当日常习惯和工作中行为规范出现差距时，我们将如何实现改变？

## 第三模块：服务行动力——银行厅堂服务礼仪

 **实战演练：**根据现场学员的参与人员、人数，讲师提前设计场景，分组进行动作分解和实战训练。

### 一、高柜服务七步曲

- 1、举手示意——微笑与表情
- 2、站立迎接——相迎与问候
- 3、双手接收——询问与递接
- 4、快速办理——规范与照顾
- 5、双手递送——提醒与复点
- 6、巧推荐——营销与获客
- 7、目送客户——礼貌再邀约

### 二、大堂经理服务礼仪八步曲

- 1、开门迎客——开门迎客的流程
- 2、业务咨询——主动和客户沟通，询问客户的需求？
- 3、业务接待——如何做好客户服务接待工作？
- 4、客户分流——客户分流流程的话术及动作指示？
- 5、引导教育——客户教育时的流程和注意要点？
- 6、产品营销——服务营销的礼仪呈现
- 7、投诉处理——投诉处理流程中的礼仪呈现
- 8、挽留与送客——不同场景的送客方式

### 三、客户经理服务礼仪四步曲

- 1、迎接客户——待客有礼、接待有度

---

2、客户面谈——积极聆听、有效回应

3、送别客户——有始有终、真诚联络

4、后续拜访——维护形象、始终如一

**总结复盘**