

银行厅堂服务规范与投诉处理

■ 课程收益

✚ 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？

✚ 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。

✚ 应诉有道：通过对服务情商的培养，从人性出发、直击问题本质，提供在客户投诉中有效的沟通化解方案。

✚ 化解危机：通过引导式客户投诉处理情境模拟实战，学员层层递进、步步为营，从理论、技巧、方法、话术等方面进行训练，提升现场处理投诉的能力。

✚ 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**：银行柜面员工、大堂经理

■ 培训用时：1-2 天

■ 主讲老师：胡爽姿

■ 课程大纲：

第一部分：网点职业形象要求

一、网点形象标准---统一、规范、整洁

二、仪容仪表 ---发型标准

1. 面容标准

2. 手部标准

3. 饰物标准

4. 化妆标准

5. 西装衬衫标准

6. 领带标准

7. 鞋袜标准

第二部分：厅堂服务流程标准化导入

一、开门迎客制规范

1. 列队要求

2. 话术要求

3. 仪态要求

二、柜员待客七步曲

1. 举手迎

- 举手的规范标准与训练

2. 笑相问

- 微笑与亲和力训练

- 点头礼

- 眼神管理

- 问候的语言与话术

3. 双手接

- 递接礼

- 前指示

- 签字指示

4. 及时办

- 告知与回应的语言话术

5. 巧营销

- 一句话营销话术

6. 提醒递

- 客户提醒的语言与话术

7. 目相送

- 眼神管理

- 语言相送

- 柜员待客七步曲情景演练及环节细节指导

- 分组演练

- 情景模拟

三、大堂经理厅堂服务管理

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

第三部分：银行厅堂客户投诉处理技巧

一、 建立连接、同频共振

1. 承接客户的情感需求
2. 平息客户怒气的法宝
3. 柜面异议处理两步走：
 - 先处理心情，再处理事情
 - 区分“认同”与“赞同”
4. 会共情的超级魔力
5. 移情的五种方法

二、 高效沟通，破解需求

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、 进退有度，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. 影响客户期望值五大因素

2. 客服人员对客户期望值的判断

3. 引导客户期望值的艺术

4. 安抚客户的落差心理

5. 因情而异，个人魅力在投诉中的应用

第四部分：强化训练与通关考核

一、 强化训练

1. 仪容、仪表、仪态

2. 柜员七步曲

3. 厅堂服务管理八步曲

4. “一句话营销”

二、 通关考核

三、 角色模拟逐一过关考核