

服务制胜

银行服务礼仪与消保服务

课程背景

党的十九大提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。在新时代发展形势下，客户对银行服务的要求越来越高，客户法律意识越来越强，维权主动性越来越高。银行管理层应当重视消费者权益保护，积极完善各项管理制度、优化流程，改善客户体验，以提升银行服务竞争力。银行人员应充分掌握消费者权益保护相关法律法规知识，预防为主，处理为本，降低纠纷发生几率，提升客户满意度。

课程对象：银行相关工作人员等

课程时间：1天

课程形式：要点讲解，情景模拟训练、案例分析、引导式教学等。

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：赢下厅堂之服务礼仪

一、良好的形体语言与服务礼仪规范

1. 仪容仪表

2. 表情神态

3. 形体仪态

4. 接待礼仪

5. 仪容仪表

6. 服务礼仪规范

7. 着装规范

二、细节注意事项

1. 三种表情

2. 相由心生，从微笑开始

3. 笑容的传递，不仅只有表情

三、服务特殊人群服务礼仪

1. 服务老年人群

2. 服务残障人士

(视力残障者、听力残障者、肢体残障者)

第三模块：消费者权益保护与政策解读

一、新时代银行消费者权益保护的意义

1. 银行消费者的主要权利

- 安全权、隐私权、受尊重权
- 知情权、受教育权
- 选择权、公平交易权

- 损害赔偿权、监督权

2. 银行保障消费者权益行为规范

- 健全金融消费者权益保护机制
- 保障金融消费者财产安全权、依法求偿权、受教育权
- 保障金融消费者知情权、自主选择权、公平交易权
- 保障金融消费者受尊重权、信息安全权

3. 银行从业人员行为规范

- 依法合规，加强学习
- 自觉保密，规范操作
- 公平竞争，主动回避
- 抵制内幕交易，廉洁自律

二、金融消费者权益保护及案例分析

1. 保障金融消费者财产安全权

案例：蒋某到某银行自助银行，自助设备取款致财产损失案

案例：上海银行客户存款莫名被扣，银行柜员客服均解释不清

2. 保障金融消费者知情权

案例：定期存款到期自动转存案件

案例：某银行客户存款莫名被扣，银行柜员客服均解释不清

3. 保障金融消费者受教育权

案例：支取大额存款引起的投诉案

4. 保障金融消费者受尊重

案例：投诉银行消费歧视案

案例：浙江湖州清洁工银行讨水被拒门外

5. 保障金融消费者信息安全权

案例：银行泄露客户个人信息引发纠纷案

案例：上海一银行职员非法出售客户信息获利 37 万

案例：作废银行单据勿乱扔个人信息被恶意利用

课程总结与复盘