

## 尊柜服务--银行柜面人员服务礼仪训练

### ■ 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。
- ✚ 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

### ■ 培训亮点：

- 讲师具有 20 年客户服务管理及礼仪培训经验，为各行业年度礼仪竞赛担任主辅导老师 6 年，均获得前三名的优秀成绩。
- 课程以互动、实训方式进行，根据学员组成设计不同场景进行训练，课堂生动有趣，深受学员好评。

■ **课程对象：**银行柜面员工

■ **培训用时：**1天

■ **主讲老师：**胡爽姿

■ **课程大纲：**

## **第一模块：银行柜面优质服务意识心智模式**

### 一、 信息时代下树新的服务意识

1. 银行业的竞争就是服务的竞争
2. 柜台一线服务人员是获得忠诚客户的直接渠道
3. 客户画像——清晰客户的分类和特点
4. 服务中的角色定位
5. 影响客户满意度的5个维度
6. 客户满意度并不代表忠诚

### 二、 客户期望值与投诉预防服务能力

1. 要求高，对瑕疵的“零容忍”
2. 对流程要求简单快捷
3. 期待源于需求，不满足于需求
4. 个性化服务要求凸显

### 三、 礼仪与服务的完美结合

1. 礼仪有效促进服务品质提升
2. 礼仪与客户服务体验的关系

### 3. 客户对服务体验的四个层次

满足、快乐、愉悦、惊喜

## 第二模块：银行柜面人员的形象管理

### 一、仪容、仪表的管理

#### 1. 男、女员工的修面、妆容与发型

##### ■ 现场互检

#### 2. 首因效应

#### 3. 男、女员工的服饰要求及禁忌

### 二、柜面服务员工的仪态管理

#### 1. 微笑的影响力

##### ■ 微笑的训练

#### 2. 服务中友善眼神的表达

##### ■ 眼神的训练

#### 3. 谦恭的站姿训练/禁忌

#### 4. 令于客户舒适的坐姿训练/禁忌

#### 5. 自信稳健的走姿训练/禁忌与注意事项

#### 6. 银行的 8 种致意礼训练：微笑致意、点头致意、举手致意、起身致意、欠身致、鞠躬致意、举手迎招、握手致意。

#### 7. 递接中的注意与禁忌。

##### ■ 实战模拟训练

## 第三模块：银行柜面服务沟通技巧

## 一、柜面人员的语言训练

1. 沟通表达中的六个因素
2. 容易产生误会的原因呈现
3. 柜面人员服务中令人舒适的语音、语调、语气的处理/训练
4. 柜面沟通“5”不说
5. 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”
6. 不露痕迹的拒绝法
7. 赞美的艺术
  - 如何赞美客户
  - 柜台服务“一句话”赞美训练

## 二、柜面人员服务流程中的礼仪

1. 举手招迎礼
2. 4项规范要求/训练
3. 业务办理
  - 6项规范要求/训练
  - 送别客户
- 分组模拟展示

## 课程总结