

由内而外打造服务品牌

——银行人士服务效能提升

主讲：李汶娟

【课程背景】

随着人工智能、大数据等高科技的快速发展，使银行业务面临从结算型网点到服务型网点、从服务型网点到智能型网点的转型升级。同时，银行从业人士也需要从服务型、专业型岗位到综合服务营销型岗位转变。服务作为当今时代银行业的核心竞争力，已经成为银行经营的主旋律！而服务效能的核心不在硬件环境的提升，而是软件环境也就是人的提升。如何为客户营造亲和、尊重、适合的服务体验？如何为客户提供有温度的优质服务体验？如何在服务营销中取得客户信任乃至信赖，从而成交客户？这是一堂提高服务人士工作效能的服务素养必修课。

本课程由具有 20 年服务行业从业背景，11 年心理学学习历程，授课经验丰富的讲师进行授课。课程内容结合银行业服务特点和规范标准进行量身定制设计。首先让学员从内在心理调整服务的理念和认知，树立积极正向的服务意识和服务心态，适应复杂多变的环境和不同客户的需求。然后从外在行为让学员了解植入客户内心的五感开关，也就是从视觉形象、

声音表情、客户沟通全方位出发，结合银行实际服务场景展开服务方法层面的训练。最终由内而外打造银行从业人士的服务品牌。使无形服务有形化、规范化、温情化，树立银行企业服务文化的品牌美誉度！

【课程收益】

- 内在心理决定外在行为，使学员意识到服务效能的提升对银行和个人发展的重要性，建立积极正向的服务意识和心态，树立塑造个人服务品牌的理念；
- 通过银行业的仪容仪表规范、制服着装、服饰搭配等方面提升服务人士的视觉形象力，赢得客户心目中良好的第一印象；
- 依据银行业的服务流程和规范标准，训练学员无声的肢体语言，营造服务人士与客户之间的内在心理联接；
- 从语音、语调、语气、语速出发，训练学员有情感、有温度的声音表达技巧。运用有效的与客户一致性沟通的方式，赢得客户的信任乃至信赖，提升服务效能。

【课程特色】

- **培训设计由内而外**：每个人的外在行为都由内在心理动机决定，课程设计从心理学的角度出发，先改变内在服务动机，再提升外在服务行为；

- **培训内容实用性**：依据银行服务要求和特点，结合服务工作中实际发生的案例，将服务理念和服务实战用简单易用的工具方法呈现，使学员更易掌握，有助于在今后服务工作中落地；
- **培训方式多样性**：遵循成年人学习特点，采用理论传授、案例分析、视频点评、互动体验、情景演练、现场辅导等多种培训方式，突出听、看、练、导4部学习体感法，促进学员的培训转化。

【课程对象】

银行柜面、厅堂服务人士；银行客户经理、理财经理；银行其他从业人士

【课程时长】

2天（6小时/天）

【课程大纲】

第一讲：应对 VUCA 时代银行业“暗势力”

1. 从时代变迁领悟银行业现状
 - 1) 不确定性的时代
 - 2) 越来越激烈的行业竞争
 - 3) 越来越强大的高科技
 - 4) 越来越高级的客户需求
 - 5) 越来越多元的工作任务

案例：遇到“处女座”客户怎么办？

2. 从银行业现状认知服务真谛

- 1) 随时准备着拥抱变化
- 2) 终生学习多几把“刷子”
- 3) 有“温度”的服务满足客户需求
- 4) 打造个人服务品牌
- 5) 激发内在工作动力

视频：归来的沙特尔顿

3. 激发内在工作动力

- 1) 从心理学视角解读服务工作
 - 由人到工作任务
 - 由自己到他人
 - 由内在心理到外在行为
- 2) 马斯洛需求层次的应用
 - 必须做—生存、安全的需求
 - 应该做—头脑、理性的需求
 - 愿意做—情感、感性的需求
 - 渴望做—精神、心灵的需求
- 3) 清晰的愿景激发内在工作动力
 - 愿景是简洁而正向的
 - 愿景是清晰带有画面感的
 - 愿景是带有炽热情感的

活动：小组愿景共创

第二讲：服务效能提升-技能篇

1. 人生无处不“成交”

- 1) 大脑的神经科学
- 2) 植入人心的五感开关
- 3) 五感的开关密码
 - 55% 视觉形象
 - 38% 声音表情

- 7% 文字表达

视频：《窈窕绅士》为何被拒绝？

2. 服务人士的视觉形象

- 1) 整洁的仪容修饰
- 2) 规范的着装搭配
- 3) 得体的肢体语言
 - 尊重的服务目光
 - 真诚适度的微笑
 - 挺拔的服务站姿
 - 沉稳的服务坐姿
 - 愉快的服务行姿
 - 优雅的服务蹲姿
 - 规范的服务手势

展示：评选最美形象大使（讲师示范+学员展示+现场教练）

3. 服务人士的声音表情

- 1) 语意重点、准确、条理分明
- 2) 语音语速适中，吐字清晰
- 3) 语气、语调亲切温和

游戏：重音训练准确传递声音意图

4. 服务人士的文字表达

- 1) 银行服务的语言禁忌
 - 忌泄露信息
 - 忌小声议论
 - 忌开过分玩笑
- 2) 银行服务的日常用语
 - 12字礼貌用语
 - 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、道别语
- 3) ORID结构化万能表达工具

练习：口语表达 + 团队 PK

第三讲：服务效能提升-沟通篇

1. DISC 行为风格沟通工具
 - 1) 沟通的定义
 - 2) DISC 行为风格理论的起源
 - 3) DISC 行为风格理论的应用
2. 运用 DISC 分析客户的沟通风格
 - 1) D 型（权力型）客户的特质与行为方式
 - 2) I 型（社交型）客户的特质与行为方式
 - 3) S 型（和平型）客户的特质与行为方式
 - 4) C 型（完美型）客户的特质与行为方式

测评：DISC 性格测试

案例：西游记团队成员的性格分析

3. 人际沟通 3 要素
 - 1) 自己和自己的关系
 - 2) 自己和他人的关系
 - 3) 自己和情境的关系
4. 人际沟通的 5 种主要方式
 - 1) 指责模式（权力型）的特质
 - 2) 讨好模式（社交型）的特质
 - 3) 超理智模式（完美型）的特质
 - 4) 打岔模式（和平型）的特质
 - 5) 有效的一致性沟通
5. 与客户有效的一致性沟通
 - 1) 沟通的基础-与客户建立信任
 - 2) 沟通的关键-提升聆听能力
 - 3) 沟通的跃适-有效的提问

活动：自动化的沟通模式向有效的一致性沟通方式转化

结束：课程回顾 & 学员总结 & 问题答疑 & 颁发奖品