

《银行业一线人员的服务礼仪与技巧》

课程方案

【课程时间】 1-3天（6个小时/天）

【课程对象】 银行一线人员（柜面人员、大堂经理、客户经理、保安人员等；新员工）

【课程方式】 理论讲授 + 实操训练 + 情景模拟演练 + 案例分析

【课程特色】

- “学中做，做中觉”为主旨的体验式内训课堂，让培训更加落地；
- 课堂气氛轻松活跃，团队性、互动性、参与性让学习更加新鲜、快乐、高效；
- 视需要当场考核（书面/命题式实操/模拟），深度巩固和强化学习成果。

【课程提纲】

前言讨论

当下银行业一线服务中的四大恐怖杀手

- 1、智能设备——无处不在的“摄像头”
- 2、网络传播——成为“网红”很容易
- 3、舆论失衡——盲目跟风，唯恐天下不乱
- 4、自身顽疾——“总以为别人看不见”

银行业一线服务的关键因素

- 1、客户是如何流失的？
- 2、客户到底要什么？

具体内容

一、银行业一线人员的“职业化”服务管理

- 1、银行业服务一定要“职业化”
 - A、一线人员的“职业化”的服务理念
 - a) “职业化”的概念
 - b) “职业化”的六大“修炼”
 - c) 银行业常见的五大服务心态误区
 - d) 银行业必备的八大“职业化”服务心态
 - e) 明确职场礼仪中“服务”与“商务”的区别
 - B、新入职员工的蜕变之路——从“学生”到“职业人”

- a) 新员工的自我角色认知——职业人生分析
 - 你能把控多少时间？
 - 职业人生三大均衡管理
- b) 新员工的自我角色定位——职场竞争靠什么？
 - 职业化的实质
 - 正视你的“集体归属感”
 - 茫茫职场，你在哪一层？
- c) 新员工的自我角色转变——职场的自我管理
 - 明确职责
 - 修正自我
 - 梳理信念
 - 管出效率

2、 银行业服务的潜动力管理——服务意识

- A、 何为服务意识？
- B、 服务意识到底从何处来？
- C、 服务意识的心理阻碍分析
- D、 银行业一线人员应该具备什么样的服务意识

二、 银行业一线人员的“职业化”形象管理

1、“第一印象”与“品位”的管理

- A、“第一印象”管理都“管”些什么？
- B、“职业化”的服务形象规范
 - a) 行服的穿着规范
 - b) 非行服的形象要求——严肃公务装、日常上班装
 - c) 女性员工的形象细节——头发、妆面、首饰、配饰等
 - d) 男性员工的形象细节——头部、配饰、体味、指甲等
- C、 你是个“有品位”的银行从业者吗？
- D、 银行业一线人员的“品位”究竟是什么？

2、 一动一静之间——举手投足体现专业

- A、 保持良好服务姿态的技巧
- B、 服务中的标准仪态
 - a) 站姿
 - b) 坐姿
 - c) 走姿/走中停
 - d) 蹲姿
- C、 千里之堤，溃于蚁穴
 - a) 日常服务场景中的各种不雅仪态
 - b) 从心理学角度解读客户眼中的不雅仪态

三、 银行业一线人员的“职业化”行为管理

(模拟演练+指导训练：日常服务流程场景模拟)

1、你的热情从何而来？

- A、日常迎送“三声三到”
- B、得体的称呼
- C、亲切的表情
- D、适度的鞠躬
- E、尊重的眼神——你的眼睛在看哪里
- F、三米之外的“阳光”——用微笑抓住对方的心
- G、恰当使用十大类文明服务用语
- H、善用“温馨提示”

2、服务手势的使用规范

- A、指引指示的标准动作
- B、使用手势的重要细节：姿势优美、到点到位
- C、邀请或征询的规范
- D、资料填写时的工具辅助

3、引领陪同的礼仪

- A、一般行进
- B、上下楼梯
- C、进出电梯

4、递送物品的礼仪

- A、递送中的尊重技巧
- B、客户身份证、银行卡、证明信等私人物品的递送
- C、杂志、单据、申请表、信封、纸质宣传品、排队号票等的递送
- D、茶杯、水杯、咖啡杯、一次性纸杯、矿泉水等的递送
- E、剪刀、笔等尖锐物品的递送
- F、胶带、浆糊、胶水等的递送
- G、让对方签字时如何递笔

5、替他人做介绍的礼仪

- A、介绍的内容
- B、优雅的介绍动作
- C、介绍顺序

6、握手的礼仪

- A、握手的场合与时机
- B、握手的正确规范与误区
- C、多对多握手的技巧
- D、通过握手“解读”客户的技巧

7、递送/互换名片的礼仪

- A、递送名片的场合和时机
- B、递送名片的规范与禁忌

- C、 互换名片的规范与禁忌
- D、 一对多发名片的顺序与禁忌

四、银行业一线人员的“职业化”沟通艺术

1、正确认识客户沟通

- A、 何为沟通？
- B、 阻碍沟通的因素有哪些？
- C、 中国式沟通的特点
- D、 与客户沟通的终极目的

2、客户的不同性格分析及应对技巧

(测试：一分钟性格测试)

- A、 老虎型
- B、 孔雀型
- C、 考拉型
- D、 猫头鹰型
- E、 变色龙型

3、高情商的沟通技巧——“望、闻、问、切”

(游戏：听从指挥游戏)

- A、 尊重客户的技巧
- B、 恰当的提问技巧
- C、 易地而处的倾听技巧
- D、 准确的表达技巧
- E、 及时有效的反馈技巧

4、打好心理战——“Hold住”不同类型客户的技巧

(模拟演练：常见案例模拟表演)

- A、 沉默型
- B、 喋喋不休型
- C、 重视舆论型
- D、 挖苦型
- E、 犹豫型
- F、 冰山型
- G、 打破砂锅问到底型
- H、 忠厚老实型

五、银行业一线人员的“职业化”不满与投诉处理

(情景模拟+案例分析：学员常见案例情景模拟重现)

1、 银行业一线客户不满与投诉的理由

- A、 知情权没有充分享受
- B、 需求没有得到满足
- C、 时间被延误存在被忽视

- D、 客户权益被侵犯
- E、 信誉遭到质疑
- F、 对银行某人、某事、某流程、某条款不满
- G、 恶意寻衅滋事

2、 处理不满与投诉的原则

- A、 保证客户所处环境的“安全”
- B、 高度团队协作的精神与技巧
- C、 忌当众了事
- D、 不僭越权力
- E、 有凭有据

3、 平息“风波”七步大法——先解决心情，再解决事情

- A、 表示充分的尊重和重视——“工具”很重要
- B、 让客户尽情发泄并认真倾听和记录——排解愤怒
- C、 充分道歉——控制事态稳定
- D、 收集并重置信息——了解问题所在
- E、 再次征求客户意见——提出解决方案
- F、 伺机搬出权威——“领导”的作用
- G、 跟踪服务——留住客户

六、 银行业一线人员的情绪与压力平衡管理

1、 你的压力来自哪里？

(案例分享：你的内、外部压力都有哪些？)

2、 银行业一线人员的“幸福感”——均衡

- A、 身份均衡——在工作和生活中自由切换
- B、 自我均衡——内外兼修

3、 保持正能量——控制情绪，化解压力的技巧

- A、 如何不让负面情绪过夜
- B、 至少拥有一种“信仰”
- C、 “自黑”是一种生活方式
- D、 有一定的兴趣爱好：“一石二鸟”的秘密
- E、 倒茶“七分满”
- F、 修炼你的大爱