

《新形势下银行优质服务与高效沟通》

【课程目标】

1. 塑造良好的转型心态，转换管理思维，调整管理状态；
2. 提升员工优质服务意识及有效沟通能力；
3. 提升客户服务管理、客户心理分析能力，灵活应对客户管理问题；
4. 让学员理解并认同转型对个人成长的价值，更快接受银行的转型要求；
5. 提升网点转型期间服务与营销一体化意识，让服务管理实现三效。

【课程对象】 网点运营主管与业务骨干

【课程时长】 1-2 天

【授课讲师】 邓赞

【课程特点与优势】

- 21 年专注金融业网点营销管理实战能力提升的专业积累；与实际工作结合紧密，实操性强；
- 授课内容丰富，案例翔实；汇集全国各地金融业问题解决方案；
- 讲师与国内银行业有着密切的合作，对国内银行的情况非常了解，所以在课程中的大量案例分析和场景模拟都是密切结合国内银行的具体情况来进行的，能够有效地指导员工的实际工作。
- 用银行人自己的方法解决银行人自己的问题。

【课程大纲】

第一模块 银行服务礼仪在工作中的应用

- 银行人的举止要求：轻稳正原则、TOP 原则

- 站、坐、走、蹲的基本要领与禁忌
- 其它身体语言的训练：
- 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径
- 与客户交流的仪态技巧
- 如何通过肢体语言读懂人心
- 看——观察的技巧，把握目光的运用
- 听——听永远比说更重要
- 笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜
- 说——用良好的谈吐赢得更多机会
- 动——你的肢体语言时时刻刻传递到你的交往对象眼中

第二模块 网点优质服务与高效沟通

第一节 网点优质服务与管理

- 客户满意度的关键指标
- 员工优质服务意识如何唤醒？
- 导致服务行为无效的三大障碍因素。

用心服务，用情服务，用智服务。

真诚赢得信任，耐心获取理解；细节决定成败，服务创造价值。

拿望远镜看别人，拿放大镜看自己。

最好的服务，就是取得员工最大的满意。

要宣扬你的一切，不必用你的言语，要用你的实际行动。

勇于负责才能得到更多青睐，敢于担当才能赋予更大责任。

第二节 高效沟通与客户投诉管理

- 高效沟通的 4 大法宝
- 高效沟通 3A 法则
- 听出对方的“弦外之音”
- 匹配对方的语言风格
- 避免“话不投机”
- 常见的沟通障碍
- 管理者必须建立的沟通渠道
- 沟通的禁忌
- 职责部署的技巧
- 赞扬部署的技巧
- 提出建议的技巧
- 与客户互动时所面临的机会与挑战
- 客户为什么会投诉
- 客户投诉心理分析
- 投诉客户类型分析
- 投诉客户沟通技能
- 投诉客户应对方案
- 客户投诉处理的步骤及技巧