

## 银行服务礼仪——客户沟通技巧

### 【课程背景】

商务交往活动中,接待是给客户留下良好第一印象的重要工作。

接待是指个人或单位以主人的身份招待客人,以达到某种目的的社会交往方式。无论是单位或个人在接待来访者时,都希望客人能乘兴而来,满意而归,为达到这一目的,在接待过程中要遵守一定的工作原则,即平等、热情、友善、礼貌。

在社会交往过程中,朋友不计高低贫富、地位异同,单位不计大小、级别,都应一视同仁、以礼相待、热情友善,只有这样才能赢得来访者的尊敬和爱戴,才能达到交流信息、交流感情、广交朋友的目的。如若对上级笑脸相迎,对下级视而不见,对地位高的阿谀逢迎,对地位低的怒目相向,不但达不到公关目的,而且还会使过去的友谊毁于一旦,失去朋友,造成社交的失败。为下一步深入的交往打下基础,接待要有周密的布置。那么,怎样才能使客户体会到你的热情好客、礼貌待人的诚意呢?本课程从强调外在形象应用礼仪,全方位地规范言行,做到语言更文明,行为更规范,仪表更得体,形象更良好。只有认真学习接待礼仪,内强素质,外塑形象,才能树立好企业与个人的良好品牌与形象。

## 【课程介绍】

本课程为以商务礼仪和高效沟通为主的综合性管理培训课程，本系列课程对商务礼仪的深度探索达到相当高的程度，内容覆盖也远超普通交际礼仪范围，课程中既有许多独创性的商务礼仪和社交技巧，也含有大量贴近实际生活的生动案例和小测验等互动内容，每一系列课程既可以独立成篇，又可以合并成为一个整体进行培训。

## 【课程概要】

### 第一章：礼仪之道

(一) 吸引力法则开启一个新的人生观

(二) 首轮效应，走出第一印象怪圈

(三) 礼仪的通则

### 第二章：商务沟通技巧

一、什么是沟通

二、沟通的原则

三、沟通中的四种语言

四、沟通中的障碍

五、沟通中的正向语言

## 六、沟通的四大流程

### (一) 望

- 1、观察的技巧
- 2、如何用视觉语言拉近与客户的关系
- 3、如何区分不同类型的人群
- 4、沟通中肢体语言的训练

#### (1) 目光

#### (2) 微笑

#### (3) 手势

#### (4) 站姿

#### (5) 坐姿

#### (6) 走姿

### 6、蹲姿

### (二) 闻

- 1、聆听的技巧
- 2、避免沟通误会的——确认与反确认

### (三) 问

- 1、什么样的问题才能产生积极导向
- 2、问题的种类
- 3、如何用问挖掘对方需求
- 4、如何用问接触异议

### (四) 说

- 1、迎合与引导的技巧
- 2、模仿的意义——瞬间拉近亲近感
- 3、同理心与验证
- 4、提升沟通表达说服力的语言文字组织方法
- 5、商务仪谈说什么？
  - (1) “有所不为”的 5 大点
  - (2) “有所为”的 4 点
- 6、沟通中的声音形象塑造

## 第三章：银行顾客投诉心理分析

### (一) 银行客户的两个需求

1、隐性需求

2、显性需求

(二)产生投诉的三大原因

1、顾客自己的原因

2、顾客对服务人员的服务态度及技巧不满

3、对产品和服务项目本身的不满

(三)客户抱怨投诉的三种心理分析

1、求发泄的心理

2、求尊重的心理

3、求补偿的心理

(四)客户投诉模式分析与处理技巧

1、音量分析

2、语速分析

3、语气、语调

4、情绪分析

四、客户投诉的处理技巧

1、处理客户投诉的原则：

2、处理技巧

先处理感情，再处理事情；

三明治。