

# 标杆网点银行服务魅力打造

【课程大纲】：

第一部分：银行魅力服务因素分析——知己知彼百战不殆

机遇与挑战

一、解读当今竞争---银行的竞争就是客户的争夺

1、未来的竞争是？

2、服务决定银行的生存

3、是你在选客户，还是客户在选择你？

二、服务重要性分析

1、我们现在卖的是什么---服务

2、人人都是服务者---没有服务意识就没有魅力的服务

3、提升银行竞争力的模型

三、当今银行服务问题分析

忙----银行工作人员自我认知能力

盲----客户需求解读能力

茫----客户服务技巧不足

#### 四、服务障碍因素分析

1、什么影响了优质服务？

2、什么影响了你与客户的距离？

### 第二部分：银行魅力服务技能打造-----魅力从『细节』开始

#### 第一讲：魅力服务必备三种技能

一、客户魅力沟通技能

二、客户情绪引导技能

三、客户服务礼仪技能

#### 第二讲：人际沟通技能

一、沟通原则-----万变不离其中

1、世界上\*\*远的距离---咫尺天涯，不良沟通

2、黄金法则—真诚

3、白金法则—尊重

4、钻石法则—同理心

二、沟通中语言艺术：沟通过程中的三个行为：说的技巧、听的学问、问的艺术

1、听的艺术

2、聆听的层次

3、听的技巧

4、倾听时的肢体语言

互动：倾听互动游戏

5、说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语

说什么话？

如何说？

三、有声语言对服务的影响

1、如何说让客户感动的话

2、如何说让客户认同的话

3、如何说让客户有兴趣的话

4、如何说委婉的话

四、问的艺术：如何有效发问

1、提问的好处

2、如何提问

第三讲：情绪管理技能

## 一、人的基本情绪

### 1、人的九种情绪

### 2、情绪的转化

### 3、情绪对美丽服务影响

## 二、服务者情绪管理五种原则

### 1、乐观看问题

### 2、培养坚毅的个性

### 3、增强自信心

### 4、学会幽默

### 5、学会自我暗示法

## 三、客户情绪管理原则

### 1、化解一次情绪，建立一份友谊

### 2、客户情绪管理法则-----客户的情绪能来也能走，看我们如何送走

第一步：关注

第二步：理解

第三步：认同

第四步：引导

#### 四、银行服务礼仪技能

##### 1、银行工作人员礼仪概述

礼仪≈企业利润

得体的礼仪为你的服务加分！

##### 2、银行工作人员仪容礼仪规范

仪容要求---你的脸就是一张企业名片

头发是你的第二张脸

手部要求细节

##### 3、银行工作人员仪表礼仪规范

柜员着装规范

鞋、袜规范

领带、饰品规范

##### 4、银行工作人员务人员仪态礼仪规范

服务中各种姿势的要领：站、立、坐、行、蹲

手势——银行工作人员人员的制胜法宝

克服不雅的姿势

眼神的规范与运用技巧

微笑的魅力及训练