

# 银行服务质量管理“九重奏”

--银行“新”服务 服务更有“型”

## 课程介绍

当前经济形势下，银行业同质化竞争加剧，提升服务品质、打造服务品牌成为各大商业银行赢得客户的关键。当今社会已经从大众化社会进入到小众化社会，消费者的需求越来越个性化，多样化，小众化。当今时代是一个注意力经济和影响力经济的时代，只有最佳的服务体验才能增加客户的互动黏性，并吸引社会广泛的注意力，进而构建企业独特的社会影响模式。

银行的服务水平，已经成为了银行核心竞争力的重要组成部分。服务水平的高低，主要由三个因素决定：一、服务模式的搭建；二、内部客户与外部客户的和谐统一；三、团队成员服务意识与服务执行的高度责任意识。本课程将围绕“变革之道、客户体验、服务形象、言值有礼、转诉为金、服务流程、服务管理、价值创造、跨界成长”九大版块”展开讲解和论述，结合现代企业管理学、服务营销学、行为设计学、心理学等层层剖析，步步深入，力求与大家一起分享银行服务的魅力与执行的精髓之所在！

## 教学特色

所讲授的内容贴近工作实际，善于运用实际工作的情景案例，稳重细心，睿智大气，授课风格轻松幽默、亲和力强、方法多样，得到众多学员的一致好评。

## 课程大纲

### **第一部：变革之道——VUCA 时代下银行服务的转型**

- 1、未来银行服务思维的核心
- 2、打造服务设计感的新厅堂
- 3、服务礼仪是银行的强抓手

### **第二部：客户体验——用户思维下的满意度提升**

- 1、网点服务体验之关联体验
- 2、网点服务体验之行动体验
- 3、网点服务关联之价值体验

### **第三部：服务形象——打造专业感的新金融形象**

- 1、视觉化呈现最受欢迎的银行人
- 2、多维化塑造最具仪态的银行人
- 3、无声化展示最受重视的银行人

### **第四部：言值有礼——用沟通增进与客户的链接**

- 1、低成本高感知语言温度的秘密
- 2、倾听的力量源于你的换位思考
- 3、智慧表达可以管理客户的期望

### **第五部：转诉为金——投诉管理与投诉处理流程**

- 1、投诉产生的原因及背景分析
- 2、投诉处理的原则及流程步骤
- 3、投诉管理的意义及后续服务

### **第六部：服务流程——厅堂中各岗位的服务标准**

- 1、厅堂大管家“大堂经理”的服务要点
- 2、柜面高效手“综合柜员”的服务要点
- 3、网点营销员“客户/理财经理”的服务要点

## **第七部：服务管理——网点优质服务的致胜法宝**

- 1、现场管理工具之一：巡检制度
- 2、现场管理工具之二：氛围打造
- 3、现场管理工具之三：服务评价

## **第八部：价值创造——厅堂服务促营销的指南针**

- 1、体验时代下客户需求的变化
- 2、智慧厅堂场景化营销的要点
- 3、服务创造价值成就销售心态

## **第九部：跨界成长——新时代下的智慧服务转型**

- 1、用设计思维重新定义银行转型
- 2、用金融科技去打造差异化服务
- 3、用复合型人才去优化银行队伍