

# 深度服务 效能为王

## 《银行网点 6S 管理与服务礼仪》培训建议实施方案

主讲人：朱美林

### 培训背景：

近年来，银行业优质服务的竞争日益加剧，银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。在银行的整体布局规划中，厅堂网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。因此通过建立一套标准化、规范化的银行服务营销体系和网点现场环境管理体系，使标准化、规范化、人性化的服务礼仪技巧融入网点各岗位员工的日常工作服务流程中，使之成为标准，同时树立营销理念，梳理网点各岗位服务营销流程，提升厅堂服务营销技能及网点整体服务营销管理水平，全面提升网点综合效能。

一、通过推行 6S 能够塑造清净整洁、安全舒适、文明和谐的良好环境；培养全员的良好习惯，提升员工的综合素质，培养良好的企业执行文化；形成自主改善机制；能够达到内强素质、外树形象的目的。同时通过 6S 活动的开展可以提高员工的忠诚度和客户的满意度，员工能够在清净整洁、安全舒适、文明和谐的环境中工作，身心愉悦，舒缓工作压力；客户在优雅、舒适的环境中享受高素质员工提供的快捷、高效的服务，心情舒畅，且人身和财产安全有保障，忠诚客户增多。

二、针对银行不同岗位的服务，把礼仪与服务相结合，服务于营销相结合，通过礼仪培训落地服务提升银行的服务力与核心竞争力。

### 课程培训特色：

30%理论课程讲授观念，20%学员互动学习，50%体验式学习、情景植入训练方式。理

论讲授与案例分析相结合，由资深老师教授，以结合银行业实际情况、以日常实践应用为课程设计目的。

## 课程目标：

- 了解礼仪的重要性，了解礼仪的含义、发展，感知礼仪在当今社会的重要意义与必要性，

有意识地提高自身礼仪素养，有效提高服务意识，改善服务心态

- 帮助学员建立对 6S 管理的重要性和必要性

- 加强学员对 6S 管理体系架构，学会网点推行 6S 的规划和策略制定

- 帮助学员掌握 6S 活动的原则、方法、技巧、步骤、关键点

- 详细了解窗口服务服务流程，从细节着手，细致化服务流程，实操演练通过实践熟练掌握

窗口服务的流程与规范动作，注重窗口服务特殊性，掌握从服务到特定服务的流程，塑造

专业性针对性服务礼仪。

● 全面提升银行一线工作人员、大堂经理的个人形象，了解职业形象行业的划分规则，了

解色彩、风格的配搭，服务人员发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升行业形象，窗口

形象影响力。

**课程时间：**半天（三小时），时间分配由实际情况而定

**授课讲师：**朱美林

**适用学员：**银行大堂经理、客户经理、柜员

**银行网点 6S 管理与服务礼仪培训课程大纲：**

**第一讲：服务礼仪与服务意识**

**案例讲解：**你期待的服务是几星级？

**头脑风暴：**客户对服务的期待有什么？我们对提供服务有哪些期待跟做法？

工作中，我们是谁？客户的情绪发泄，情绪的不可控性跟可控制性。面对客户的情绪发泄为

什么接纳比平复更重要？

**结论：**服务意识在这其中的重要性。

**一、服务意识与客户满意度**

1. 关于礼仪——礼仪的含义
2. 服务的几个层次
3. 服务——最有力的营销

## 二、顾客期望值与满意度

1. 客户期望值的来源
2. 客户期望值与客户满意度的关系
3. 提升客户满意度的三个法则
4. 客户关系管理(CRM)中的三角定律
5. 适时适度，影响银行服务的四个要素

## 第二讲：银行网点 6S 管理技巧

### 一、银行发展动向（略）

- 1、硬件环境
- 2、营销服务
- 3、渠道智能化
- 4、岗位综合化

## 二、四句话看懂 6S 管理

1、理念和方法

2、六个关键词

a、整理—清理 清除 清爽

b、整顿—定位 定容 定量

c、清扫—扫黑 扫源 扫怪

d、清洁—维持 保持 坚持

e、素养—守规 守纪 笃行

f、安全—预防 安防 案防

3、基础管理平台

4、必由之路

## 三、6S 管理的作用（略）

1、促进营销

2、优化体验

3、改善环境

4、提高效能

5、改善行为习惯和职业气质

### 第三讲：网点 6S 执行方法

#### 一、整理

方法 1、至简单一

#### 二、整顿

1、方法 2、分门别类和竖式摆放

2、方法 3、频度优先

3、方法 4、定置定位

a、定数量

b、定位置

c、定方法

d、定标识

4、方法 5、没有遮挡

5、方法6、直角直线

6、方法7、有名有家

三、清扫

四、清洁

1、方法8、表单管理

2、方法9、色彩提示

五、素养

六、安全

1、方法10：细节控制

2、方法11、总表控制

#### **第四讲：网点布局管理原则**

一、大堂经理频繁活动半径最小化

二、鼓励客户渠道使用成本最小化

三、提供差别服务客户感受最优化

#### 四、网点区域服务过程安全最优化

#### 五、厅堂营销展陈方法

##### 1、路径触点法

##### 2、活性化展陈法

##### 3、视觉视距法

##### 4、节庆布置法

### 第五讲：银行网点工作人员形象塑造

#### 一、银行网点规范化仪容服务礼仪

##### 1、首因效应——你的形象还好吗？

##### 2、银行网点工作人员仪容仪表要求概述

##### 3、银行工作人员职业着装要求

##### 4、银行网点职员着装禁忌

##### 5、银行业从业人员香水使用禁忌

**形象自检：**分组对立站立，自检着装是否标准。

## 二、银行网点工作人员服务礼仪基本要求

### 1、标准站姿训练

### 2、标准坐姿训练

### 3、标准蹲姿、行姿训练

实操演练：学员分小组实操演练

### 4、最美的姿态——鞠躬礼仪

实操演练：学员分小组实操演练老师实际落地指导

### 5、规范化服务手势礼仪

### 6、手势的禁忌

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

### 7、银行网点工作人员的表情训练

#### 1) 目光礼仪——客户”凝视“区域

#### 2) “重视“你的客户——视线角度礼仪

#### 3) 面部表情礼仪——传“情”达”意“三法

#### 4) 微笑礼仪——最美的语言“微笑“

## 5) “贵人笑”——微笑新说

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

## 第六讲、银行网点会面对待礼仪

### 1. 基本接待礼仪

#### 1) 称呼礼仪

#### 2) 介绍礼仪

#### 3) 微笑礼仪

#### 4) 沟通礼仪 实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

### 2. 语言礼仪——“五声服务”

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

### 3. 握手礼仪——最美的一米距离

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

### 4. 名片礼仪——交换、取、递、接、放名片礼仪

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

## 第七讲：银行窗口服务人员标准化服务流程

### 一、柜员迎客、送客、业务办理 9 部曲

1. 手相招
2. 站相迎
3. 目相接
4. 笑相问
5. 双手接
6. 及时办
7. 巧推荐
8. 双手递
9. 站相送

**实操演练：**学员分小组角色扮演实操演练

### 二、大堂经理服务营销技巧

1. 大堂经理服务营销七步曲——迎/送/陪/跟/缓/铺/送
2. 职业化服务语言表达的要素

- 1) 语音、语调的服务沟通要领
- 2) 标准服务话术的基本应用
- 3) 超越基本话术的深层沟通技巧
- 4) 化解自己与客户的不良情绪
- 5) 有效沟通——对话之中的理解与接纳

**实操演练：**学员分小组角色对比扮演实操演练

## **第八讲：银行窗口服务人员标准化服务流程情景模拟**

### **一、案例分析模拟**

1. 客户插队问题
2. 假币的没收与沟通解决
3. 等候区客户情绪焦虑的有效沟通解决

**实操演练：**学员分组体验式互动扮演实操演练提出解决办法

### **二、标准化服务流程模拟**

1. 柜员标准化服务流程

2、大堂经理标准化服务流程

3、客户经理标准化服务流程

4、应激性客户矛盾处理服务流程及语言话术