

优质服务 成就卓越未来 《银行网点标准化服务礼仪》培训建方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

中国的银行业务进入了一个以投资理财、消费服务为特征的新阶段，新阶段带来的新变化对我国金融业的发展和服务提出了更高的要求 and 更多的期待。而银行服务礼仪培训就是针对这些更高层次的要求和期待而不断的迅猛发展成为追求卓越银行服务不可或缺的一部分。银行通过学习现代银行服务礼仪知识，使员工提升服务意识，掌握优质服务的技巧。而这些也正是现代商业银行提高服务质量、提升竞争力、赢得市场的重要手段。优质的服务是创造效益最直接的效能手段。本课程重塑员工从心理到形象，更走向投资顾问、理财顾问，帮助客户解决问题，明确方向，指出问题为导向的客户接待服务趋势为主。服务有标准，落地要有声。重塑多年来人们习以为常的职业角色，唤醒金融服务咨询以及指导的真正意义。银行服务好，金融行业从业者也好，都应该以专业的经济学以及金融指导专员的身份服务于客户，而不仅仅局限在服务员式的走流程。

■ 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
- 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。
- 了解客户心理，掌握客户投诉技巧处理与紧急事件的应对，通过有效沟通、接纳、情绪理解的沟通技巧，化解客户的不满情绪，将投诉减少到最低，客户的不满意值降低到最低。

● 统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力，通过通关考核流程，全面提升服务人员的职业形象、职业服务礼仪、职业行为、沟通技巧。

■ 培训人群：

针对大堂经理、柜台人员、客户经理、理财经理

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

1 天（，时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握员工服务的形象标准、掌握银行员工的岗位服务礼仪和服务流程、掌握银行员工的日常商务礼仪标准，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 银行网点标准化服务礼仪课程大纲：

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

三、我是谁？他们需要什么样的我？

1. 面对客户我是谁？客户需要什么样的我？
2. 面对同事我是谁？同事需要什么样的我？
3. 面对领导我是谁？领导需要什么样的我？
4. 面对家人我是谁？家人需要什么样的我？

分组讨论头脑风暴：我们要做什么样的我？实

操演练：情景扮演（对服务不满的客户）

解决问题：运用技巧（分析客户期待、运用服务技巧、满足客户期待的法则，灵活处理、降低客户的不满意度）

第二讲：银行窗口服务人员形象塑造

一、银行网点服务人员规范化仪容服务礼仪

1. 首因效应——你的形象还好吗？

2. 银行网点服务人员仪容仪表要求概述

3. 银行职员职业着装要求

4. 银行网点服务人员着装禁忌

形象自检：分组对立站立，自检着装是否标准。

5. 银行网点服务职员发型基本要求

实操演练：老师现场演示指导发型制作、高低以及发卡、盘发网的使用。

分小组练习，每两位女士一组实际演练。

6. 妆点人生——银行网点服务人员妆容要求，妆却又无的化妆法 实操演练：老师现场演示指导讲解

7. 颈上添花——丝巾的系法（服装形象不涉及丝巾，则不讲）

实操演练：老师现场演示指导讲解，基础商务范儿的丝巾系法。分小组实操练习。

8. 服务行业人员香水使用禁忌

二、银行网点服务人员服务礼仪基本要求

1. 规范化服务手势礼仪

2. 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

3. 银行网点服务人员的表情训练

1) 目光礼仪——客户“凝视”区域

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

2) “重视”你的客户——视线角度礼仪

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

3) 面部表情礼仪——传“情”达“意”“三法

实操演练：老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

4) 微笑礼仪——最美的语言“微笑”

实操演练：筷子微笑练习法，学员分小组实操演练

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

第三讲：银行窗口服务人员服务行为准则

一、专业的仪态要求

1. 标准站姿训练

实操演练：学员分小组实操演练

2. 标准坐姿训练

实操演练：学员分小组实操演练

3. 标准蹲姿、行姿训练

实操演练：学员分小组实操演练

4. 手上语言——标准手势训练

实操演练：学员分小组实操演练老师实际落地指导

5. 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

二、银行网点会面接待礼仪

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

第四讲：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/辅/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

三、银行标准化服务语言礼仪

1. 问候语——如何跟不熟悉的客户说第一句话？语言寒暄训，自我介绍技巧。
2. 赞扬他人的技巧
3. 引导、分流客户的技巧
4. 产品介绍的语言技巧
5. 面对客户投诉的沟通技巧
6. 接打电话的基本沟通服务技巧

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

四、银行柜员积极服务技巧

1. 积极的身体语言
2. 消极的身体语言
3. 听说看问的技巧，4W1H

实操演练：学员分组体验式互动扮演实操演练

第五讲：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、标准化服务流程通关考核

1. 柜员标准化服务流程
2. 大堂经理标准化服务流程
3. 应激性客户矛盾处理服务流程及语言话术