

---

# 赢在服务力

## 《银行大堂经理服务礼仪与营销能力提升》建议实施培训方案

主讲人：朱美林

银行大经理是银行营业厅服务的关键人物，是银行服务窗口中的窗口。对于维护客户、挖掘客户潜力、拓展客户、提升客户忠诚度具有重大作用。

那么大堂经理应当具备怎样的素养、如何来扮演好大堂经理的角色、如何在营业厅众多客户中识别出潜力大客户、如何进行差异化服务、如何提升客户忠诚度、如何分流客户、如何处理客户抱怨和投诉、如何根据客户的不同需求营销金融产品？

### ■ 培训背景：

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的大堂经理服务是零售银行致胜的法宝。

近年来，随着股份制商业银行纷纷抢滩，特别是随着加入 WTO，对优质客户的争夺将更加白热化，在目前各家银行金融产品、服务功能同质化特征较明显的情况下，谁能够为客户提供更多个性化、差异性的服务，谁就在竞争中赢得了主动，谁就能争得更多的优质客户资源，取得更好的经营效益。

在本课程中，你将认识到树立以客户为中心的意识，培育一个注重客户服务的环境会如何影响组织的利润率、增长速度和市场信誉。你还将了解到，一个以客户为中心的零售银行大环境，不断提升的服务技能如何帮助你树立信心、创造机会并奠定成功的基础。在的日常工作中，大堂经理要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。

### ■ 银行大堂经理培训收益：

- 
- 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。
  - 优化服务动线标准，注重疫情下的温情服务行为，即从迎客、引导、分流、咨询、防疫测温、营销转化关键点梳理。展现企业良好形象，全面提高竞争力，
  - 通过各组服务场景演练呈现服务流程细节，并通过点评、分享发现问题。

## ■ 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。

■ **课程时间：**半天或一天，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

## ■ 银行大堂经理服务标准化礼仪课程大纲：

第一讲：大堂经理服务意识及阳光心态

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：银行大堂经理职业化形象塑造**

### **一、银行职员规范化仪容**

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

### **二、银行职员仪表规范**

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、妆容基本要求
7. 服务行业人员香水使用禁忌

## **第三讲：银行大堂经理服务行为准则**

### **一、专业的仪态要求**

1. 标准站姿训练
2. 标准坐姿训练
3. 标准蹲姿、行姿训练
4. 手上语言——标准手势训练
5. 最美的姿态——鞠躬礼仪
6. 银行网点服务人员的表情训练
7. 微笑礼仪——最美的语言“微笑”

---

## 二、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“

### 3. 握手礼仪——最美的一米距离

### 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：银行大堂经理标准化服务语言礼仪

### 一、积极倾听

测试：《即席练习》

1. 干扰倾听的四大因素：情感过滤、迫不及待等
2. 倾听的5个层级：从心不在焉到用同理心听
3. 积极倾听的反射话术

### 二、有效的发问技巧

1. 了解事实与信息—开放式与封闭式问题
2. 引导对方—问“YES”的问题
3. 集中在问题解决—接受性与选择性问问题

### 三、同理心在沟通中的奇功

### 四、正向引导法

---

## 五、赞美客户的方法

### 第四讲：大堂经理岗位营销服务流程梳理

#### 一、大堂经理日常工作程序

1. 营业前、
2. 营业中、
3. 营业后

#### 二、大堂经理的站位（图片展示）

#### 三、大堂经理服务客户流程细节

##### 1. 客户动线

##### 2. 大堂经理与大堂布局的动态配合

##### 3. 大堂经理服务营销七步曲

- 迎接有礼，热情待客

- 1) 微笑服务，注重“10、5、1”法则

- 2) 温馨服务“办一安二招呼三”

- 防疫核查：文明语言、行为得当

- 询问客户、做好引导

- 厅堂巡视，做好指导

- 关怀客户，简短营销

- 客户等候，进行分流

- 真诚道别，圆满服务

- 

### 第五讲：如何对不同类型的客户进行识别分流

#### 一、大客户服务效率原则

1. 接待形式

---

2. 周到专业

3. 个性化服务

4. 注重服务细节

二、大客户识别引导流程

三、潜在大客户识别线索

**第七讲：银行大堂经理标准化服务流程情景模拟**

**案例分析模拟**

**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**