

礼赢服务力 AI + —— 银行星级服务礼仪实战训练课程

主讲：付曼田老师

【课程背景】

在众多服务行业中，我们发现了以下这些普遍现象：

- 员工服务意识薄弱，服务缺乏规范性
- 员工职业形象塑造不统一
- 员工未熟练掌握服务礼仪与客户接待标准，未熟练运用于工作场景
- 客户在不同网点、不同员工体验到的服务接待规范标准不一致
- 银行多次开展服务礼仪培训，效果一般

银行服务是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键，是构建银行与客户和谐关系的重要纽带。银行服务礼仪系列课程为提高银行柜面人员、客户经理、大堂经理服务质量和标准展开，真正让银行人员掌握服务技能，并熟练运用于工作场景之中，旨在帮助学员将银行标准服务礼仪内化于心外化于行，真正让学员从知道到做到，知行合一。

【课程收益】

- 通过培训提高员工服务意识，改变服务心态；
- 通过培训塑造员工职业形象，为员工定制统一化、标准化的职业形象；
- 通过优质规范的行为礼仪培训，塑造员工新形象，提升员工自身素质；
- 通过培训为员工熟练掌握接待礼仪中的具体规范及标准；
- 让学员将理论知识成功转化为实际工作中，并且可以灵活应用不同的工作情境。

【课程时间】

2天，6小时/天

【课程对象】

银行大堂经理、柜员、客户经理等一线员工

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+AI情景模拟

【课程大纲】

导引：

1. 企业的核心竞争力来源于优质的服务
2. 服务质量管理训练核心：内化于心、外化于行、实化于做、固化于制

第一模块：礼赢服务心动力——塑造服务积极心智模式

一、思考：我们用什么在竞争中留住客户？

1. 服务礼仪一助您打破人与人之间那堵戒备的玻璃墙！
2. 角色定位是优质服务礼仪呈现的关键

案例分享：一句话打破僵局的某银行小伙子

二、服务礼仪与服务心理学

1. 从客户满意到客户忠诚的三大心理效应
2. 同理心让我们更受欢迎

案例分析：遇到脾气暴躁的客户，您第一句话会说什么？

第二模块：礼赢服务星形象——银行服务礼仪形象行为360°打造训练

一、“印象管理”下的个人职场形象

案例分享：主持人杨澜案例引发思考

导入：形象六要素

1. 回忆个人日常习惯
2. 引发美好第一印象
3. 改变习惯从今开始

讨论：你最欣赏哪位同事的职业形象？为什么？

二、银行员工仪容细节创建满分印象

展示：女/男员工仪容仪表细节展示

细节一：妆容从细节处制胜

细节二：银行员工发型也要行

细节三：着装是你最独特的名片

细节四：让你的首饰锦上添花

细节五：手把手盘发教学

练习：一练、二检、三通过

三、银行员工仪态规范彰显格局

1. 不同场景下银行员工挺拔的站姿

场景一：接待客户

场景二：服务客户

场景三：客户交谈

2. 不同场景下银行员工端庄的坐姿

场景一：接待客户

场景二：客户交谈

场景三：入座离席（标准流程）

3. 从容的行姿

4. 稳妥的蹲姿

1) 拾物时

2) 服务时

第三模块：礼赢服务沟通力——银行服务礼仪沟通篇（模拟演练）

一、银行员工称呼礼仪

分享：有礼的称呼

讨论：称呼的禁忌

二、银行员工问候礼仪

场景搭建：在柜台和大厅等场景下问候的次序、态度与形式

三、银行员工介绍礼仪

四、银行员工握手礼仪

场景搭建：面对客户时，在不同场景下的握手的方式、注意事项、伸手顺序与礼仪禁忌

练习：介绍礼+握手礼同时进行练习

五、银行员工四大主要场景引领礼仪

导入：引领站位标准

场景一：走廊

场景二：楼梯

场景三：电梯

场景四：房门

练习：模拟员工在四种场景下面对不同层级客户如何进行引领

六、银行员工三大主要物品递送礼仪

导入：递送礼仪动作要领

物品一：文件、单据

物品二：签字笔

物品三：尖锐物品

练习：模拟员工在递送物品给不同层级客户

七、银行员工电话礼仪

1. 拨打电话

2. 接听电话

3. 转接电话

演练：在三种情况下电话沟通中员工电话礼仪表达公式

八、银行员工沟通礼仪

1. 巧妙表达

1) 首问普通话

2) 文明十字语

3) 声音五要素

2. “礼”定成败之服务五声

1) 来有迎声

2) 走有送声

3) 问有答声

4) 赞有谢声

5) 错有歉声

3. 服务在客户未开口之前

原则：SOFTEN 原则

方法：“礼”遇成功之三 A 原则

案例分享：某行柜员面对客户暖心应对案例

注意：服务忌语四不原则

4. 沟通服务言谈技巧

技巧一：有效聆听，适当呼应

技巧二：善于提问，巧妙插话

技巧三：委婉拒绝，温和缓解

技巧四：幽默表达，从容行事

技巧五：语言沟通，六大禁忌

互动：视频案例分析引发思考

模拟演练：设计银行不同区域面对客户如何沟通服务演练

5. “礼”迎未来之三 F 倾听原则

1) 给通道——讲事实

2) 同理心——谈感受

3) 说事实——聚焦点

案例：某行大堂经理为老年客户服务案例

第四模块：礼赢服务规范力——银行服务礼仪规范篇

一、银行服务礼仪规范的一种理念：努力使客户感动

分享：一个十佳银行网点的故事

1. 银行服务内涵
2. 银行服务发展的三个阶段
3. 银行服务的三个层次

思考：航空礼仪标准

二、银行服务礼仪规范的两个关键

关键一：微笑是最温暖的体验

关键二：手势是最职业的表达

三、银行服务礼仪规范的三个到位

案例分享：一个理财经理的 531 服务

1. 表情到位
2. 动作到位
3. 语言到位

四、银行服务礼仪规范的四重进阶

思考：梅拉宾法则

第一阶：大方亮相

第二阶：从容定格

第三阶：形神兼备

第四阶：整齐划一

案例：国庆阅兵

五、银行服务礼仪规范的五岗联动

1. 主动迎候：主动问候，面带微笑，15°鞠躬礼仪
2. 了解需求：主动询问，耐心聆听，再次确认，判断需求

3. 积极响应：满足客户需求

- 1) 用规范化的服务满足客户共性化需求
- 2) 用个性化的服务满足客户个性化需求
4. 协助办理：耐心指导，热情帮助，协助办理，积极传递

5. 智对抱怨：明确投诉处理目标与原则，巧妙处理投诉

- 1) 总原则：先处理心情再处理事情
- 2) 时效性：及时安抚快速给出方案
- 3) 同理心：理解并认同客户的观点
- 4) 双赢互利：合情合理合规的方案
- 5) 锦囊：以静制动、区别对待、赞美客户、缓兵之计、博取同情、适当让步
- 6) 步骤：表达歉意、安抚情绪、倾听心声、搜集信息、给出方案、征询意见、持续跟踪
6. 主动送别：服务满意确认，温馨提示其他，送比迎更重要

总结：**7107** 法则

- 1) 厅堂人员服务规范七步法
- 2) 柜面人员服务规范十步法
- 3) 理财经理服务规范七步法

六、银行服务礼仪规范的六个纬度

明度、亮度、温度、速度、力度、厚度

第五模块：礼赢服务感受力——银行服务礼仪体验篇（实战演练）

分享：在体验中感受服务之美

优秀服务案例赏析：金钥匙案例（定制礼品-五州同庆）

分享：近期发生在您身边感动人心的服务故事

方法：用心打造五感服务（视听嗅触味五觉）

案例分享：美国安快银行如何强调“五感”设计

演练：体验美之情景模拟

场景一：客户进厅时

场景二：客户咨询时

场景三：操作机具时

场景四：客户等候时

场景五：业务办理时

场景六：产品推荐时

场景七：客户离开时

各组自编情景进行演练，学员互相点评总结不同场景话术

成果：突破优秀追求卓越

作业：小组为单位，海报制作服务关键时刻

讨论：未来的您将如何践行服务礼仪之美

分享与回顾