

《知行合一——银行卓越服务礼仪培训》

主讲：李瑞倩老师

【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+情景模拟

【课程大纲】

导引：

企业的核心竞争力来源于优质的服务

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

第一讲：银行服务礼仪开启篇

1. 银行礼仪魅力价值

- 破冰：微笑游戏
- 礼仪的“前世今生”
- 讲究银行礼仪的重要性
- 银行礼仪的基本要求
- 银行礼仪实践中应把握的五大原则

2. 银行卓越服务意识提升

- 导入：职场中的四种人 CAI
- 分析：银行服务意识的定位
- 认知：银行服务意识与能力提升
- 行动：从“要我做”到“我要做”

第二讲：银行服务礼仪形象篇

1. “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
- 回忆个人日常习惯
- 引发美好第一印象
- 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？

2. 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

3. 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

第三讲：银行服务礼仪行为篇（模拟演练）

1. 银行员工称呼礼仪

- 分享：有礼的称呼
- 讨论：称呼的禁忌

2. 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

3. 银行员工介绍礼仪

4. 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

5. 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

6. 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

7. 银行员工电话礼仪

- 拨打电话
- 接听电话
- 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

8. 银行员工沟通礼仪

- 巧妙表达
 - 1) 首问普通话
 - 2) 文明十字语
 - 3) 声音五要素
- “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
- 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

活动：天使签名

注意：服务忌语四不原则

- 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

- “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

第四讲：银行服务礼仪规范篇

1. 银行服务礼仪规范的一种理念：努力使客户感动

- 分享：一个千佳银行网点的故事
- 银行服务内涵
- 银行服务发展的三个阶段
- 银行服务的三个层次
- 思考：航空礼仪标准

2. 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

3. 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
- 表情到位
- 动作到位
- 语言到位

4. 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

5. 银行服务礼仪规范的五岗联动

- 主动迎候：主动问候，面带微笑，15°鞠躬礼仪
- 了解需求：主动询问，耐心聆听，再次确认，判断需求
- 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
- 协助办理：耐心指导，热情帮助，协助办理，积极传递
- 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

- 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

6. 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

第五讲：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