

《卓越服务艺术与情绪智能提升》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着金融行业的快速发展，银行面临着来自国内外同业的激烈竞争。为了保持和提升市场竞争力，银行需要不断提升员工的专业能力和服务水平。也需要培养一支能够灵活应对客户需求、提供个性化服务的员工队伍。同时，金融科技的不断创新对银行业务模式和服务方式产生了深远影响。银行员工需要不断学习和掌握新技术，以适应业务发展的需要。

【课程收益】

- 意识到优质服务的重要性
- 掌握实现优质服务的方法
- 掌握情绪调节的方法
- 掌握复杂场景客户投诉处理技巧
- 掌握基本的服务礼仪及沟通技巧
- 提升组长管理能力

【课程时间】

2天（6小时/天）

【课程对象】

银行员工

【课程方式】

讲师讲授+案例分析

【课程大纲】

一、优质服务与情绪管理

1、优质服务的定义与重要性

- 优质服务定义
- 重要性分析

2、为什么要提供优质服务

- 客户为中心的理念
- 长期价值
- 员工激励与成长

3、如何实现优质服务

- 服务意识培养
- 服务技能提升
- 服务流程优化

4、认识情绪

- 情绪基本概念
- 个人情绪识别

5、减轻负面情绪影响

- 情绪调节策略
- 情绪日记
- 情绪支持网络

6、提高自我控制能力

- 压力管理

- 情绪表达与界限设定
- 情景模拟

二、客户投诉处理技巧与复杂场景应对策略

1. 投诉客户特征分析

- 客户类型识别
- 行为模式分析
- 心理需求分析

2. 最优投诉处置策略制定

- 匹配策略原则
- 策略案例分
- 策略调整与优化

3. 复杂或敏感投诉场景应对技巧

- 媒体曝光
- 要求赔偿
- 监管投诉
- 升级投诉
- 沟通无效
- 咨询非业务问题

4. 应对技巧培训

- 有效沟通技巧：倾听、表达、反馈等关键技巧讲解与练习。
- 情绪管理：自我情绪调节与引导客户情绪稳定的方法。

三、渠道服务礼仪与技巧

1. 基础理论与职业素养

- 银行远程服务的重要性与特点。
- 客户服务意识与职业素养培养。
- 沟通技巧与情绪管理。

2. 基本服务礼仪

- 电话服务呼入服务礼仪：问候语、倾听、回应、结束语
- 电话服务呼出服务礼仪：自我介绍、确认时间、明确目的、结束语
- 微信客服服务礼仪：及时回复、友好沟通、清晰解答
- 视频客服服务礼仪：形象专业、语言规范、眼神交流、环境整洁
- 特殊情况处理技巧（如客户投诉、系统故障等）。

3. 服务用语

- 电话呼入/呼出服务用语
- 微信客服服务用语
- 视频客服服务用语

四、组长管理能力提升

1. 员工差异认知

- 性格类型分析
- 工作态度解析
- 绩效表现评估

2. 针对性管理与辅导

- 不同性格的管理策略
- ✓ 外向型员工

- ✓ 内向型员工
- ✓ 理性型员工
- ✓ 感性型员工
- 工作态度调整辅导
- 绩效提升计划

3.团队凝聚力建设

- 团队建设活动
- 沟通机制的建立
- 冲突解决技巧

4.工作执行力提升

- 目标设定与分解
- 任务分配与跟踪
- 执行力文化培育