

《银行网点标准化服务》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

网点服务精神是银行发展的灵魂,网点服务品质的全面提升是网点效能的重要基础。虽然网点在服务方面具备一定的基础,但缺乏一套具体的标准。

针对银行业目前现状,网点如何提升网点规范化服务水平是银行网点关注和亟待解决的问题。

【课程收益】

- 树立意识：树立“以客为尊”的服务意识
- 流程服务：掌握各岗位服务流程及技巧
- 工具强化：通过 6S 管理及晨会强化服务标准

【课程时间】

2 天 (6 小时/天)

【课程对象】

柜员、大堂经理、网点主任等

【课程形式】

以讲解、示范、训练为主,通过多媒体演示,对培训对象进行现场模拟训练,使其得到体验式的分享与启示,从而使培训效果达到最佳。

【课程大纲】

一、服务创造价值

1.为什么要进行服务提升？

- 案例引入：门对门的银行
- 中国有多少家银行？
- 生态环境的改变
 - 1) 竞争的多元
 - 2) 产品的同质
 - 3) 客户的挑剔
- 客户流失的原因
 - 1) 用数据说话
 - 250 定律
 - 贵行的优势在哪里？
 - 案例：人人都想过改变世界，却没有人想过改变自己

二、网点标准服务流程

1.服务流程的“三主动”原则

- 主动问候
- 主动招呼
- 主动关怀

2.开门迎客流程

- 案例：网点开门迎客视频分享
- 为什么要进行开门迎客？
- 开门迎客的标准？

3.业务咨询流程

- 积极倾听

- 重复确认
- 首问负责
- 情景演练：厅堂常见场景模拟演练

4.引导分流流程

- 引导分流的目的
- 贵宾客户引导原则
- 一次分流、二次分流、三次分流的关键点
- 案例：二次分流的视频
- 零干扰服务

5.业务接待流程

- 业务接待六大原则
 - 1) “先外后内”原则
 - 2) “先接先办”原则
 - 3) “首问责任制”原则
 - 4) “接一、安二、招呼三”原则
 - 5) “暂停服务亮牌”原则
 - 6) “唱收唱付”原则
- 柜员服务七步曲

引入案例：招商银行刘娟流程

- 1) 站相迎
 - 2) 笑相问
 - 3) 礼貌接
 - 4) 及时办
 - 5) 巧推荐
 - 6) 提醒递
 - 7) 目相送
- 演练：现场分组演练柜员服务七步曲

6.客户投诉流程

- 用数据来看投诉处理的重要性
- 投诉处理的“五不”原则
 - 1) 不影响网点其他客户
 - 2) 不用太多专业术语
 - 3) 不卑不亢
 - 4) 不推卸责任
 - 5) 不与客户争吵
- 投诉处理七步成诗
 - 1) 迅速隔离客户
 - 2) 安抚客户情绪
 - 3) 充分道歉
 - 4) 搜集足够的信息
 - 5) 给出解决方案
 - 6) 征求客户的意见
 - 7) 跟踪服务
- 4. 投诉处理金牌话术

7.客户挽留流程

- 挽留客户的步骤

案例：多问一句，成功截获欲取款购买它行理财产品的客户

- 厅堂堵漏四字诀

问：问明客户的资金用途或去向

留：通过利益说明挽留客户资金

少：通过利益说明挽留客户资金

回：通过利益说明挽留客户资金

三、服务提升之 6S 管理

1.什么是 6S

- 整理
- 整顿清洁
- 清扫
- 自检
- 素养

2.如何在网点推行 6S 管理

四、高效晨会的开展

1.晨会的意义

2.晨会的流程

案例：网点晨会视频分享

3.现场分组演练晨会 PK