

邮储银行服务检查新标准(2024版) 解读

主讲：林涛

【课程对象】 网点全体人员和服务管理相关人员

【课程时间】 3个小时

【课程大纲】

第一讲：主要问题分析

一、前一阶段服务质量检查情况

- 1、神秘人检查问题分析
- 2、非现场监控检查问题分析
- 3、问题点重灾区问题原因分析
- 4、扣分重点问题项原因分析

第二讲：2024 新标准解读及比较

一、2024 新标准解读

二、2024 新标准与旧版本比较

- 1、新增部分
- 2、更改部分
- 3、分数调整部分

现场演练：快速问答

第三讲：我们的服务目标

一、标准化

- 1、模板效应
- 2、督察机制
- 3、分类管理
- 4、奖惩并用

二、流程化

- 1、固定演练场景
- 2、定期监控自查
- 3、渲染服务氛围
- 4、积极评先评优

三、个性化

- 1、与业务相结合
- 2、与党建相结合
- 3、泛服务理念

现场演练：快速问答