

银行网点服务能力提升系列课程—厅堂服务篇

主讲：林涛

【课程背景】

客户服务是永恒不变的话题，在新媒体、数字化飞速发展的现在，服务工作面临更高、更细、更专业的要求，客户消保意识也在不断增强，所有以往的标准化服务已经完全不能满足现在客户的服务需求，我们的服务工作要从根本上进行改变，从冷到热，从标准到延伸。

【课程收益】

- > 了解新常态下网点面临的服务压力和新的挑战
- > 掌握厅堂客户动线管理的基本技巧
- > 学会使用金融科技开展有效客户分流
- > 掌握厅堂人员协作作业的基本逻辑和流程

【课程对象】 银行网点负责人

【课程时间】 半天（3小时）

【课程大纲】

第一讲：新形势下服务环境分析

一、服务监督面临严峻形势

（一）多渠道的服务投诉路径

- 1、监管投诉渠道
- 2、媒体多样化
- 3、自媒体

（二）银行服务工作关注度不断升高

- 1、监管部门关注
- 2、民众关注
- 3、同业关注

（三）反面案例层出不穷，公信力下降

- 1、服务态度问题
- 2、服务流程不当
- 3、案件问题

二、客户服务需求不断增加

（一）需要被重视

- 1、个性化
- 2、复杂化
- 3、普遍化

（二）财富的安全及增值

- 1、追求收益
- 2、客户自身投资能力增强

（三）更加便捷的银行服务

- 1、安全快捷
- 2、高效准确

三、自身服务要求不断提升

（一）岗位职责要求

- （二）同业竞争化
- （三）岗位贡献度

四、目前服务中的难点分析

- (一) 以客户为中心仍未实现
- (二) 未形成客户服务的常态化
- (三) 客户关注度仍不够

第二讲：如何实现有效的厅堂客户动线管理

一、影响客户动线管理的因素都有哪些

- (一) 网点布局合理化

客户动线图解析

- (二) 厅堂人员合理补位流程

1、主力和替补

2、补位时点

3、沟通机制的建立

- (三) 客户接待流程梳理

1、到访前

充分利用预约和排号功能（如有）

2、到访中

1) VIP 客户接待流程图解析

2) 迎宾、咨询、引导服务流程图解析

3) 自助银行/智能自助区服务流程图解析

4) 填单服务流程图解析

5) 等候区服务流程图解析

3、到访后

1) 线上及智能分流客户回访

2) 各种线上活动对标推广

第三讲：客户情绪安抚技巧

一、厅堂服务工作的轻重缓急

（一）厅堂重点工作的象限管理

四象限图解析

（二）客户接待的时间差管理

1、紧急业务必提前

2、一般业务分心做

3、普通业务缓一缓

切记原则！！

（三）业务种类进行必要归类办理

1、以“效”为主

2、以“专”为径

3、动态调整

切记原则！！

二、客户情绪安抚的几个小办法

（一）活动引导

（二）借助外力

（三）需求导向

（四）有效引见

（五）客户分段管理

第四讲：场景演练及分析

案例一：厅堂多业务情况下怎么进行有效分流

案例二：工作繁杂导致工单无法及时回复

案例三：业务办理速度慢导致多名客户争吵投诉，大堂经理无法顾及

案例四：多名客户向大堂经理询问业务该如何应对

案例五：客户等待时间长，如何安抚

案例六：一个客户要投诉，多个客户起哄，如何处理？

案例七：老年客户及不愿意配合在智能柜台业务办理业务的客户，如何解答和劝说