

# 有温度的客户服务

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】

该课程从服务环境分析开始，对传统服务和现代服务的区别进行分析，以案例分析的形式阐述了服务不仅仅是标准化的基础理论，是要有由心而生，换位思考的心态，有应对各种复杂服务环境的能力，以及有为客户提供超预期服务的目标，从客户服务而延伸到客户维护，将服务和营销做有机融合。

【课程对象】 网点所有人员

【课程时间】 1天

## 【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、资金保障

##### 2、追求收益

##### 3、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：银行客户服务不仅仅是“服务”

### 一、传统服务业的演变

#### (一) 高度标准化

#### (二) 客户是上帝

#### (三) 个性化突出

#### (四) 创新无止境

### 案例分析

### 二、银行服务的演变

#### (一) 从被动到主动

#### (二) 从大众到小众

#### (三) 从客户到VIP客户

#### (四) 从金融到非金融

### 案例分析

### 三、银行服务转变带来的效果

#### (一) 企业形象大大提升

#### (二) 自我能力价值体现

#### (三) 业绩提升

(四) 客户认可度提高

案例分析

四、自媒体时代的叠加效应

(一) 卓越的客户服务可以帮你处理舆情

案例分析

(二) 卓越的客户服务可以帮你免费宣传

五、柜面服务的转变

(一) 职业形象和态度

(二) 标准化流程

(三) 满足客户需求

(四) 持续关注客户

### 第三讲：如何提供卓越的客户服务

问题讨论？什么是卓越的客户服务

一、完美的职业形象（已讲）

二、专业的服务态度

(一) 心理建设

(二) 高度的责任感

(三) 专业素质的体现

三、语言沟通要点

(一) 服务忌语

(二) 沟通禁忌

(三) 学会聆听

四、管理客户需求

(一) 满足客户的第一需求

(二) 发掘客户潜在需求

(三) 建立联系

五、关注你的客户

1、主动接待（先外后内）

2、问题导向（一问到底）

3、重点客户联系方法

(1) 时间节点联系法

(2) 社交媒体互动法

(3) 定时定量频联法

## 六、超预期的客户服务

(一) 想客户之所想

(二) 急客户之所急

(三) 关注细节

(四) 厅堂联动

(五) 满足潜在需求

两个案例分析

两个情景演练