
课程名称：《银行网点礼宾训练及客诉沟通》

课程主讲：余凤

课程对象：

- 银行网点大堂经理、柜员等

课程收益：

- 明确网点优质服务的重要性；了解网点大堂经理、柜员岗位优质服务标准，强化服务意识与规范；
- 明确大堂、柜员服务形象的重要性，提升自我、银行保险职业形象，达到专业 - 品牌 - 价值 - 效益；
- 掌握高标准、精准的客户接待礼仪及客户沟通技能，从而更专业、更得体的为客户提供优质的服务。

授课方式：

- 讲师讲述
- 案例精举
- 情境演练
- 小组讨论
- 视频呈现
- 形体训练
- 服务考核

课时安排：1天（6小时/天）

课程大纲：

- 第一模块：网点服务重要性解读篇——为什么
- 第二模块：服务规范与标准训练篇——如何做
- 第三模块：岗位规范标准之强化篇——做完美

课程要点：

第一模块：网点服务重要性解读篇——为什么

- 为什么让客户 100% 满意？
 - 顾客是谁？
 - 是你在选择客户，还是客户在选择你？
 - 案例：网点服务三段位，TA 属哪一段

- 服务为王 礼仪相彰

- 什么影响客户**100%**满意度？
 - 客户满意度影响因素分析
 - 服务者素质与客户感知度
 - 规范的服务如何打造？
- 如何让客户**100%**满意？
 - 主动全面的服务意识
 - 真诚热情的服务态度
 - 规范标准的服务流程
 - 专业得体的服务形象

第二模块：服务规范与标准训练篇——如何做

- 网点服务岗职业形象规范与标准
 - 职业仪容规范与标准
 - 男员工仪容规范
 - ◆ 面部规范
 - ◆ 头发规范
 - ◆ 手部规范
 - 女员工仪容规范
 - ◆ 面部化妆规范
 - ◆ 头发规范
 - ◆ 手部规范
 - 职业仪表礼仪规范
 - 厅堂员工工装穿着规范
 - 鞋、袜细节与规范
 - 领带、丝巾、饰品规范
 - 职业仪态礼仪规范
 - 标准男/女规范站姿
 - 标准男/女规范坐姿
 - 标准男/女规范行姿
 - 标准男/女规范蹲姿
 - 标准男/女规范手势
 - 标准男/女规范鞠躬
- 网点大堂经理、柜员服务流程语言规范与标准
 - 大堂礼宾服务接待**7+7**（流程七步曲、标准礼仪动作、参考话术）
 - 网点柜员服务接待**7+7**（流程七步曲、标准礼仪动作、参考话术）
 - 主动迎**532**
 - 被动迎**5S**

-
- 多客迎 123
 - 柜员招手迎
 - 客户称呼礼 (新客户、老客户、年龄性别不同)
 - 人际介绍礼 (介绍自己、介绍他人、介绍集体)
 - 商务握手礼 (手势、手位、顺序)
 - 行路引领礼 (方位、角度、距离)
 - 楼梯引领礼 (位置、顺序、手势)
 - 电梯引领礼 (方位、角度、序位)
- 网点大堂经理、柜员服务客诉处理规范
- 网点常见客诉类型
 - 三类客诉者形态及心理
 - 客诉接待流程
 - 客诉应对四步骤
 - 金牌话术 - 三明治法
 - 5 阶段拒绝理论
 - 咨询沟通礼 (注目、微笑、聆听、语言)
 - 处理纠纷团队合作三步曲
 - 客诉处理 6 字箴言
 - 客诉沟通 6 个一点
 - 客户沟通 6 个不
- 网点礼宾服务要点
- 服务有四收
 - 文明有十字
 - 服务要六声
 - 服务六字诀
 - 服务六箴言
 - 服务有六不

第三模块：岗位规范标准之强化篇——做完美

- 大堂经理、柜员岗位情景剧演练
- 学员服务标准展示
- 学员现场服务规范评比
- 课程总结