

# 从服务规范化到服务价值化

## - 【银行服务礼仪规范】标准示范课程 -

### 课程背景：

金融业作为窗口行业出售的是服务——一种综合性、多层次、多方位地为客户提供最便捷、最准确、最优质的服务。随着银行业竞争的日益激烈，银行服务的涵义也愈加广泛，特别是银行零售业务呈现出明显的个性化特征，银行服务水平的提高，不仅是现代商业银行营销服务策略的优选，更是树立银行形象的重要任务。

每一位员工的仪表风度、言谈举止等等都在公众中塑造着银行的整体形象。所以，讲究金融服务礼仪修养及规范，提升金融服务水平与营销技巧，既是实现银行成为具有良好价值创造力的现代银行，又是向社会展示金融行业服务形象，树立服务品牌的关键。

《从服务规范化到服务价值化》这门培训课程，将针对银行网点员工，从建立卓越的服务意识、展现优秀的服务形象、提供优质的服务礼仪等方面，进行全面、深入、细致的培训和辅导。“卓越的服务源于对细节的精心雕琢”，是此培训课程的核心所在，充分体现员工在服务中的价值和服务环节的关键作用。

培训形式：概念讲解、案例分析、小组讨论、角色模拟、小组展示、游戏互动

参与对象：支行行长、网点负责人、业务主管、大堂经理、柜面人员

培训时间：1-2 天

培训内容

单元一 卓越服务意识

一、什么是服务礼仪

二、银行服务的内涵

三、银行服务的三个层次

四、银行服务的最高境界——“努力使客户感动”

单元二 大方仪态举止

一、微笑是最温暖的客户体验

二、手势是最职业的服务表达

三、挺拔的站姿

四、端庄的坐姿

五、从容的行姿

六、稳妥的蹲姿

七、致意礼的运用

八、得体的递物

单元三 端庄职业形象

一、银行员工错误形象细节分析

二、男士着装要求

三、女士着装要求

四、男士发型要求

五、女士发型要求

六、配饰的选择

七、鞋袜的搭配

单元四 规范服务流程

## 一、柜面人员服务规范十步法详解

第一步手相迎

第二步笑相问

第三步双手接

第四步明收费

第五步巧提示

第六步快速办

第七步核身份

第八步巧营销

第九步双手递

第十步目相送

## 二、厅堂人员服务规范七步法详解

第一步主动问候

第二步分流引导

第三步机具指导

第四步产品推荐

第五步客户等候

第六步情绪安抚

第七步客户离开

总结：银行服务礼仪规范课程设计的底层逻辑

内化于心

外化于行

固化于制