

《赢在大堂--银行人员标准化服务强化》

1)课程背景：

电子货币的普遍使用，使得网络银行的出现成为必然，对银行的生存和经营都造成了巨大的挑战，所以银行应更加注重服务致胜，在厅堂流量客户身上下功夫、制造厅堂流量的发生、打造营销触点，打破传统的服务思维，将一切可能与客户发生关系的点，统统做成高粘性服务“不干胶”。而在这个粘性打造的过程中，柜员是银行营业网点柜台业务的具体操作者，是客户直接的服务者。柜员服务质量的好坏，直接影响到整个银行营业网点的对外形象。每一位窗口的柜员都是银行的形象代言人，仪容、仪表、仪态必须符合银行职业规范。通过服务礼仪培训力争使柜员做到严格按照规范岗位要求临柜!

2)课程收益:

人员针对性:针对大堂经理、一线营销人员，提高柜员主动服务意识及对职业形象的重要性认识

职责针对性:针对柜员的岗位职责，系统梳理服务、厅堂布局与环境管理标准

能力针对性:针对服务触点，尤其是柜面服务能力、职业形象打造、客户接待能力及客户识别能力上精准提升

知识实战性:课程内容让学员听得懂、记得住、用得上、做得到授课

训练性:学以致用，情景演练强化知识点记忆:分组学员点评

分享加深理解:老师总结辅导，加快知识吸收

授课生动性:寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式

课程时间:0.5天，6小时/天

课程对象:一线营销人员、主管、分管领导

课程方式:讲师授课、现场演练、案例分析、情景模拟、游戏分析

3)怎么去一方法定位

视频案例:“我的银行我代言”

二、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果钓鱼理论:服务即是“我为人人，人人为我”

1、员工必备七大服务意识要素

2、强烈的服务意识从“心”深处开始

三、提升服务意识，解读客户显性需求与隐形需求

案例:机场存包柜前的地勤小姐

案例:1分钱的为难

第二篇:银行柜面优质服务训练之外在魅力修炼篇

第一讲:银行柜员仪容、仪态、仪表训练

一、银行柜员仪态

项目一:银行柜面服务微笑、目光、肢体语言训练

项目二:银行柜面服务站姿训练

项目三:银行柜面服务走姿训练

项目四:银行柜面服务坐姿训练

项目五:银行柜面服务蹲姿训练

项目六:银行柜面服务鞠躬礼训练

项目七:银行柜面服务递物、接物及服务指引手势训练

项目八:银行柜面服务标准手势四部曲

项目九:银行柜面服务招迎手势五部曲

项目十:银行柜面服务综合通关训练

2、注意事项

3、客户不坐!你咋?

互动:今后的做法对比

演练:角色扮演

第三步:办理业务

1、仪表仪态准备

2、语言准备

3、双手接递

4、客户签字

第四步:送别客户

1、双手递送，微笑询问

2、请评分

3、等客清点姿态

4、送客标准动作

案例:关在门外的大客户

互动:今后的做法对比

互动:谈一谈你在这几个流程获得收获的经历

五、厅堂布局及环境管理 6S

1、厅堂功能布局标准

- 1)网点布局的五大原则
- 2)各功能区域的功能定位
- 3)常见的功能布局问题与优化

2、网点信息公示太多太杂如何整治

- 1)网点公示内容的分类
- 2)如何理解“公示”
- 3)网点信息公示的方法
- 4)整理网点信息公示的三大技巧

3、现场环境管理 6S 技巧

- 1)6S 环境管理定义
- 2)6S 环境管理方法