

《银行优质文明服务综合能力提升》

【课程背景】

银行网点职员是银行服务的形象代表，银行网点职员的服务水平代表了银行服务水平的高低，决定了银行网点经营的核心竞争力水平。提升网点职员的职业意识，形象，服务意识、服务标准及服务营销能力已经成了各家银行共同追求及创新的目标。

金融消费者对银行服务的要求越来越高，而客户期望值的升高往往伴随着满意度的下降，以及投诉比例的上升，在新的形势下，银行人员应充分掌握消费者权益保护相关法律法规知识，全面提升客户服务水平，掌握客户投诉抱怨处理的解决技巧，全面预防为主，处理为本，有效化解投诉管理难题。

【课程特色】

1、培训内容的系统性

较短的时间内将应具备的观念，知识，技能科学地组合为一个整体，使受训者能够十分全面、系统地掌握并提升。

2、培训方式的多样性

采用讲师讲授、案例研讨、角色扮演、音像视频、情境模拟分组训练等多样化的方式实施，特别强化演练式培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；

3、培训成效的实用性

培训着重强化“知”、“行”合一，注重培训效果的评估，以促进学员将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。

【课程收益】

1、通过训练，对每一个服务动作的规范操作能够规范化，提高员工自身素质，塑造银行新形象。

2、正确应对各类客户投诉，掌握有效处理技巧，提升对各类客户投诉处理方法。

课程对象：银行工作人员、柜面工作人员、大堂经理

课程时间：1天，6小时/天

课程方式：课堂讲解、案例分析、情景模拟、视频案例

课程大纲

第一讲、服务礼仪“心”意识

一、课程导入体验服务视频（案例图片）

- 1、什么是体验服务，什么是好的服务
- 2、服务不是目的，是手段，是促进销售的手段
- 3、礼仪提升服务力、服务提升隐形销售力

二、服务工作的双重性

- 4、不应满足于提供了什么，而应关注到客户感受到了什么
- 5、正确掌握客户的两种需求：功能需求、情感需求

三、体验式服务带给服务人员的价值效应

- 1、体验式服务不仅是客户的需要，更是服务者自身的需要
- 2、赢得尊重和快乐

3、提高服务工作效率

4、获得更多的机遇

四、增强客户体验对于客户忠诚度的帮助

6、产品、服务、体验

7、体验越好忠诚度越高

8、什么是真正忠诚的客户

9、如何创造客户体验峰值

五、如何运用服务礼仪增加客户的体验感

1、如何运用服务礼仪让客户感受到尊贵感

2、如何运用服务礼仪让客户感受快乐和高兴

3、如何运用服务礼仪让客户感受到关注和满意

六、认清客户体验的来源

视觉、嗅觉、味觉、听觉、触觉

第二讲、服务形象塑造与仪态训练

一、量化服务形象的 6322111 法则

(头脑风暴：什么是晕轮效应)

(一) 服务形象体系内容的专业讲解和现场演示

1、发型的管理 (6)

1.1 打造符合服务行业高标准的服务发型

1.2 打造突出员工美感的服务发型

2、面容的管理 (3)

2.1 打造干净整洁的面容，塑造亲和力

2.2 男士掌握面部修饰的细节

2.3 女士掌握化妆的关键要领

3、手部的管理 (2)

3.1 掌握指甲管理的关键细节

3.2 体现手部美感，增强递物体验

4、脚部的管理 (2)

4.1 掌握鞋子的选择要领

4.2 掌握袜子的选择和穿搭要领

5、配饰的管理 (1)

5.1 明确配饰选择的要领

5.2 懂得选择符合自身气质和行业特点的配饰

6、工牌的管理 (1)

6.1 量化工牌佩戴的位置，统一服务形象

6.1 深刻理解工牌的核心内涵

7、服装的管理 (1)

7.1 掌握职业装的着装规范，更好展示企业形象

7.2 注意职业装着装禁忌

7.3 职业装的着装场合及要领

(二) 服务形象现场实操及 PK

二、体现专业水准的服务举止仪态训练

1、表情/眼神

1.1 体现服务亲和力的微笑训练

- 1.2 打动客户的微笑“三结合”
- 1.3 眼神在服务全程的得体的运用及禁忌
- 1.4 沟通时眼神运用的“三角四边”原则
- 2、站姿（站姿在不同服务接待场合的运用）**
 - 2.1 四种站姿满足客户体验
(正式场合、客户交流、迎送场景等)
 - 2.2 体现自信的基本站姿训练
(矫正不良体态，提升员工自信)
- 3、鞠躬礼（三种鞠躬礼满足服务接待的场景运用）**
 - 3.1 鞠躬礼的动作要领
 - 3.2 鞠躬礼的正确运用
- 4、手势礼仪**
 - 4.1 指示手势
 - 4.2 引领手势
 - 4.3 提醒手势
 - 4.4 介绍手势
 - 4.5 递物手势
 - 4.6 手势禁忌
- 5、坐姿、蹲姿礼仪（坐姿、蹲姿的禁忌）**
- 6、引领和陪同**
 - 6.1 接待引领
 - 6.2 陪同参观
 - 6.3 介绍引领
 - 6.4 出入房门
 - 6.5 楼梯电梯
- 7、茶水礼仪**

三、服务语言艺术

(开口三法则)

- 1、尊称+礼貌用语+敬语
 - 1.1 尊称礼仪
 - 1.2 金十字礼貌用语练习
 - 1.3 敬语实操与练习
- 2、打动客户的服务用语+
 - 2.1 暖语
 - 2.2 喜语
 - 2.3 鼓励语
 - 2.4 赞美语
- 3、敬而不失的语言习惯
(与客交谈时，内容谦恭，语气谦恭)
- 4、服务规范用语具体应用情境示范
 - 4.1 问候语：见到客户
 - 4.2 告知语：中途离开
 - 4.3 致谢语：客户配合、客户提意见
 - 4.4 致歉语：麻烦客户

4.5 道别语：客户离开时

4.6 提醒语：关键时刻

4.7 关怀语：特殊时刻

四、距离产生美的接待原则

1、掌握人际交往的黄金距离

2、“531.5”的专业接待原则

【现场辅导达标及微场景模拟演练】

第三讲、服务投诉处理

一、投诉处理的心态

二、顾客异议背后的含义（客户需求表达的特殊渠道）

三、先处理心情再处理事情

四、巧妙处理顾客异议的3个步骤

五、异议处理接待的“五个一”原则

六、常见的异议处理行业案例分析

七、提升服务能力预防投诉

【案例分析】

第四讲、柜面服务礼仪规范强化训练

一、柜员业务接待六大原则

2) “先外后内”的原则

3) “先接先办”的原则

4) “首问责任制”的原则

5) “接一安二照顾三”的原则

6) “暂停服务亮牌”的原则

7) “唱收唱付”的原则

二、柜面服务七步曲规范化训练

1)站相迎(招手迎)

2)笑相问

3)双手接

4)快准办

5)巧营销

6)双手递

7)站相送(礼貌送)

【讲解、示范、情景演练】

第五讲、第六讲：大堂经理服务礼仪规范

一、大堂经理“531.5”接待原则

二、大堂大堂经理服务流程

1) 站相迎

2) 笑相问

3) 主动帮

4) 双手递

5) 巧营销

6) 礼貌送

三、厅堂服务营销七步曲

1、笑相迎（站位准）

- 2、正确分
- 3、辅操作
- 4、维秩序
- 5、巧营销
- 6、缓抱怨
- 7、礼貌送

四、老弱病残孕特殊客户服务流程

【讲解、示范、情景演练】

第六讲、现场引导指引落地

- 一、现场制定 **531** 执行计划，让培训植入人心
- 二、微管理让培训转化落地
- 三、借助管理工具，增强管理者技能，让服务持续有效