

银行员工综合服务素养提升训练

课程背景

杜老师通过对地区数十家金融单位的调研与培训发现，大部分柜员缺乏职业生涯规划意识和专业的柜面服务技巧，工作安于现状，缺乏激情和主动性。

而柜面服务的表象是银行员工与客户的互动，深层体现的是一个银行的管理水平，孕育着银行本身的文化内涵和员工精神面貌，展现的是一个品牌的品牌。

课程目标

1. 掌握现代化客户服务理念，提升客户服务意识；
2. 梳理岗位客户服务的流程与规范；
3. 提升客户服务沟通的技巧；
4. 掌握情绪与压力管理；
5. 提升客户服务风险防范与投诉处理技巧。

课程时间

1-2天（上午：8:30-11:30 下午：14:30-17:30）

课程对象

柜员，客户经理，大堂经理

课程内容

第一单元：银行为什么要做好服务？

一、时代的发展

三、客户的期望

基本服务向支持性服务转变

显现服务向隐性服务转变

硬性服务向柔性服务转变

第二单元：营业厅人员情绪与压力管理

一、优质服务与情绪的关系

二、情绪与压力管理

三、压力的信号

1. 压力的生理信号；
2. 压力的心理信号；
3. 压力的行为信号；
4. 压力的情绪信号。

四、压力产生的原因

五、正确的认识压力

1. 压力来自于能力
2. 压力来自于认同
3. 压力来自于态度
4. 压力来自于选择

五、释放压力，学会控制情绪，积极阳光心态面对客户

六、学会情绪管理，培养阳光心态，实现幸福人生

第三单元：营业厅人员语言表达能力与服务沟通技巧

一、沟通的定义

二、沟通的方式

三、沟通的4个工具

1. 倾听
2. 发问
3. 反馈
4. 表达

四、服务沟通的4个工具——听的五个层次

1. 听而不闻
2. 假装在听
3. 选择性听
4. 专注地听
5. 移情倾听

五、服务沟通的4个工具——发问

1. 开放式
2. 封闭式
3. 选择式
4. 引导式

六、服务沟通的4个工具

-
1. 区分
 2. 回应
 3. 表达（语言表达中的“六声”和“十六字”）

七、客户投诉问题处理

1. 什么是投诉？
2. 银行客户投诉问题处理
3. 了解客户的需求，减少投诉抱怨
4. 客户行为分析
5. 客户行为应对方式
6. 客户投诉问题处理——服务人员负面心理
7. 客户投诉问题处理——三大误区
8. 正确处理投诉三部曲

第四单元：营业厅人员服务操作流程

一、营业厅人员服务操作流程

接待前（一站、二笑、三点、四欠、五询问、六请坐）

接待中（七总结、八处理）

接待后（九评价、十相送）

二、营业厅“三会”“四法”“五心”“六制”服务准则

三、营业厅服务礼仪

1. 银行人职业形象塑造
2. 仪表、仪态、表情、服饰、行为举止
3. 银行服务接待
4. 接待准备、招呼迎接、倾听、判断、回答说明、处理业务、客人离开
5. 银行人服务语言规范
6. 礼貌用语、服务用语、和顾客谈话方式
7. 和顾客谈话时注意事项
8. 电话接听礼仪

四、营业厅服务流程七步九曲（现场演练）