

课程：金牌员工训练营（2天）

课程背景：

通过对地区数十家金融单位的调研与培训发现，大部分员工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牌。

课程目标：

1. 掌握现代商业银行客户服务理念，提升柜面客户服务意识；
2. 掌握优质客户服务的流程与规范；
3. 掌握与客户沟通的技巧；
4. 掌握客户服务的礼仪。
5. 掌握职业生涯规划的理念，树立积极的工作心态。

课程大纲：

第一单元：优秀柜面服务人员的角色定位

一、银行服务面临的挑战

二、创新服务给银行带来的回报

三、客户体验过程的每一个瞬间——柜面服务人员起到的重要作用

我是谁？我为谁服务？我的工作目标是什么？我的工作描述是什么？我在团队中的角色？我的支持者是谁？我如何协同我的同事？同行业的柜台服务人员在做什么？国际银行的柜台服务人员在做什么？如何做一个优秀的柜台服务

人员？优秀的柜台服务人员应该具备的素质是什么？

第二单元：优秀柜面服务人员的服务礼仪与客户服务意识

一、服务礼仪之理念设计

- 1) 银行业的服务特点
- 2) 服务礼仪的内涵和功能
- 3) 服务礼仪的基本原则
- 4) 服务礼仪的基本特征
- 5) 银行人的服务角色和定位

二、服务礼仪之视觉、行为与语言

- 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

三、良好的服务意识建设

- 1) 现代商业银行客户满意的心理维护至关重要：
- 2) 马斯洛的需求层次理论，
- 3) 客户受尊重的需求微笑服务

四、健康的服务心态建设

A、积极的心态

1. 积极心态的魔力
2. 导致消极心态的八个原因
3. 消极心态为什么使人不能成功

B、如何调整心态

- 职场十大成长机会
 - 第一个信念：我有必定成功公式
 - 第二个信念：过去不等于未来
 - 第三个信念：做事先做人
 - 第四个信念：是的，我已经准备好了

C、自我压力管理与情绪管理

- 宽容的心态
- 增加内存
- 提高掌控力

第三单元：优秀柜面服务人员如何处理客户的抱怨与投诉

一、处理顾客投诉与抱怨的技巧

1. 耐心多一点
2. 态度好一点
3. 动作快一点
4. 语言得体一点
5. 补偿多一点
6. 层次高一点

7. 办法多一点

二、处理顾客投诉与抱怨的程序

1. 预测客户的心情、需求
2. 真诚致歉，满足客户的心理需求
3. 倾听，表示关注同情
4. 开放式问题发泄情感，了解实情
5. 复述情感，表示理解
6. 提供信息，帮助客户
7. 设定期望值，提供方案选择
8. 达成协议
9. 检查满意度，再次道歉，建立联系

三、处理客户抱怨与投诉的方法

1. 确认问题
2. 分析问题
3. 互相协商
4. 处理及落实处理方案

第四单元：柜面服务人员的现代营销技巧

一、现代顾客满意服务理念

1. 现代服务营销理念
2. 为什么要优质的服务
3. 服务的多层次
4. 顾客性格心理分析

二、柜面服务技巧

1. 卓越服务原则
2. 客户服务的时机
3. 达到顾客满意的方法
4. 优质服务的两个特性

三、柜面沟通技巧

1. 柜面沟通的三项原则
2. 柜面沟通的八大技巧
3. 柜面沟通中的 1H5Ws
4. 人际风格沟通技巧

四、柜面人员营销技巧

1. 观察问候
2. 接近聊天
3. 展示说明
4. 促成购买
5. 异议处理
6. 答谢客户
7. 跟踪服务
8. 记录整理