

《银行员工职业素养提升课程大纲》

课程背景：

银行柜员、大堂经理作为网点一线员工，直接和客户近距离接触，他们的一言一行关乎银行的品牌，一举一动代表银行的形象。而现实工作当中，许多柜员只是把自己当成简单的操作人员，服务意识淡薄，服务技巧薄弱，营销能力偏下。因此，如何尽快让柜员树立良好的服务意识、完成角色转变、提升服务客户和营销客户的能力，提高客户的忠诚度和网点营销业绩，是摆在领导面前的亟待解决的难题和关键，对银行来说具有十分重要的意义。

课程收获：

- 1、银行柜员心态与角色转变；
- 2、提升员工整体服务意识；
- 3、掌握柜员岗位服务礼仪和服务流程；
- 3、掌握厅堂的各种服务规范；
- 4、掌握客户营销技能技巧；
- 5、掌握各种与客户的沟通技巧。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：银行网点柜员、大堂经理、机关工作人员等

课程大纲：

第一部分：银行柜员心态与角色转变

一、银行业目前的新形势与服务新常态

- 1、巨变而又剧变的时代
- 2、服务经济的时代已经到来
- 3、当今银行的服务高要求
- 4、现状分析：目前的产品是否领先竞争对手？
 服务是否核心领先？
 靠什么赢得市场？

二、做好服务的重要性

- 1、其他银行的柜员是怎么做的？
- 2、银行服务的最高境界
- 3、客户体验的最高层次

三、服务意识提升

- 1、自觉主动为客户服务
- 2、服务无小事
- 3、创新客户服务

四、服务要拥有阳光心态，要有一颗感恩心

- 1、责任：感恩是一种信念，是一种执著，是一种态度，更是一种责任
- 2、积极：积极思维是带动感恩的力量
- 3、忠诚：忠诚于单位、忠诚于领导，是企业发展的巨大动力源

4、和学员一起念感恩词，唱感恩歌

第二部分：银行柜员服务规范

一、银行从业人员仪容仪表标准

1、提问：男士从业人员的仪容仪表标准是什么?给出答案

2、提问：女士从业人员的仪容仪表标准是什么?给出答案

二、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬礼、微笑训练的具体要求

1、站姿的标准动作及要点

2、坐姿的标准动作及要点

3、行姿的标准动作及要点

4、蹲姿的标准动作及要点

5、鞠躬礼的标准动作及要点

6、空姐式微笑训练介绍

展示环节：员工展示站、坐、行、蹲、鞠躬礼、微笑。

三、银行柜员服务流程标准化

1、礼貌迎的动作、要点、及对应话术

2、快速办的动作、要点、及对应话术

3、巧营销的动作、要点、及对应话术

4、友好送的动作、要点、及对应话术

5、强调双手递接、签字手势、微笑

视频案例：招行刘娟流程

五、营业厅其他规范

1、工作环境规范

2、仪容仪表仪态规范

3、服务流程规范

4、表情规范

5、语言动作规范

6、效率技能规范

案例：北京百货大楼张秉贵

5、网点人员的自我习惯管理

第三部分：厅堂服务与营销技巧

一、柜员的服务营销技巧

1、柜员的岗位职责

2、柜员多做一点智慧

3、对客户交流的语言沟通技巧

4、对客户的称呼技巧

5、对客户的望、闻、问、切法

现场演练：一句话营销演练

二、大堂经理的服务营销技巧

1、大堂经理的岗位职责

2、大堂经理的服务程序

3、大堂经理识别客户的技巧

4、大堂经理的引导分流技巧

- 5、大堂经理的关怀教育
- 6、大堂经理的现场管理

三、联动营销

- 1、如何做好客户转介绍？
- 2、转介绍过程中使用什么工具？

四、主动营销

- 1、柜员、大堂经理主动营销的优势在哪里？
- 2、介绍产品营销方法与技巧？
- 3、厅堂之外的营销

第四部分：标准化服务导入

从十大亮点进行阐述,让员工对项目有一个整体的认识。

- 亮点一：班前准备（环境准备、形象准备、工作准备、心态准备）
- 亮点二：快乐晨会（晨会播报、服务营销训练、业务学习、轻松一刻）
- 亮点三：开门迎宾（以客为尊、迎宾人数、迎宾时间、迎宾氛围）
- 亮点四：三看三笑（标准化服务流程）
- 亮点五：引导分流（网点区域间的引导、分离网点的分流）
- 亮点六：厅堂营销（各岗位营销总结提炼）
- 亮点七：处理异议（处理异议的话术）
- 亮点八：有效夕会（与晨会补充，成为学习训练的又一战场）
- 亮点九：全面责任（导入六大委员制、产品认领制）
- 亮点十：管理提升（文化氛围营造、员工自我管理、网点绩效管理、网点现场管理）