

## 商业银行服务内化管理

### 参加人员：

后台集中作业人员

后台服务管理人员

### 课程特色：

服务理念提升

服务管理新观念

服务管理技巧

### 课程大纲：

#### 第一部分 服务理念提升

##### 一、以客户为中心的表象与心象

1. 小组研讨：哪家银行的服务好？
2. 图片和视频对比分析
3. 硬件环境体现以客户为中心
4. 员工服务体现以客户为中心
5. 产品设计体现以客户为中心
6. 体验训练：前台服务与什么有关？

##### 二、服务提升的重要性

- 1、竞争的需要
- 2、客户的需要
- 3、员工发展的需要

#### 第二部分 服务标准的设计

##### 一、服务流程化管理

- 1、流程化的好处
- 2、如何设计服务流程
- 1) 体验训练：手指操

##### 二、不同岗位的服务标准设计

1. 小组研讨：如何量化服务行为？
2. 图片和视频对比分析、角色扮演
3. 前台人员服务标准
4. 后台人员服务标准
5. 部门之间的接口部位如何顺畅对接
6. 体验训练：服务标准角色演练

##### 三、沟通技巧在服务中的运用

- 1、基础沟通工具
- 1) 同理心沟通
- 2) 汉堡包语法
- 3) 引导式沟通
- 4) 沟通机制的建立与运用
- 2、与基层网点的沟通技巧
- 3、部门之间的沟通技巧
- 4、如何与上司有效沟通
- 1) 体验训练：情景创设——沟通训练