

# “好服务是设计出来的”

## —— 银行厅堂服务能力提升培训大纲

### 【课程背景】

随着中国金融业全面开放和人工智能的迅速发展，中国银行业将面临一场没有硝烟的战争。中国商业银行“以客户为中心的业务创新、服务创新”改革潮流已成定局。可以说：未来银行业的竞争是服务的竞争，优质服务才是银行业创造效益的关键所在。

打造一支训练有素的高素质服务人才队伍，已成为各商业银行亟待解决的问题。

【培训时间】：3天，每天6小时，内容可根据客户要求变化。

【培训地点】：客户自定

【培训对象】：银行柜面服务人员、大堂经理、客户经理、管理人员

【培训方式】：生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【培训工具】：多媒体幻灯片、翻页笔、手持话筒

岛屿式座位，学员以4—6人为一小组进行分配

【培训要求】学员统一着装或穿各部门工服，佩戴工牌。

【培训收费】双方商定

### 【课程特色】

30%理论讲授、5%案例分享、65%实际练习+情景模拟+讲师现场示范指导等，充分调动学员的学习积极性、是培训效果立杆见影！

### 【课程收益】：

通过培训使学员了解当前金融环境，树立牢固的主动服务意识，规范厅堂人员外在形象与服务行为，使其掌握具体岗位工作流程与服务标准，并具有相应的客户异议与投诉处理技巧，让学员认识到在体现个人修养、塑造产品价值、传递企业形象过程中的重要性。大量的、鲜活的银行业经典案例运用将大大提升银行厅堂工作人员的可操作性、可参考性。

### 【课程大纲】

#### 单元一 在意识中树立服务之美

1、银行业4.0背景下的服务环境

2、银行服务发展的三个层次

3、树立正确的主动服务意识

3、主动服务的“两个关键”

#### 案例分析：

银行4.0时代的到来

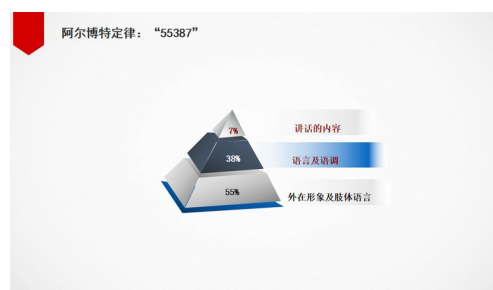
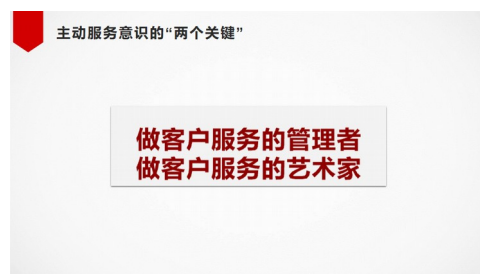
招商银行因您而变

视频赏析：某银行存款服务带来的客户体验

课堂互动：主动服务带来的两个关键

#### 单元二 在形象中展示服务之美

1、银行男员工发型要求



- 2、银行女员工发型要求
- 3、男士着装要求
- 4、女士着装要求
- 5、银行员工配饰首饰要求

**案例分析：**银行员工错误形象细节分析

**课堂互动：**首因效应的启示

学员职业形象互检自检

### 单元三 在行为中传播服务之美

#### 1、厅堂人员服务行为三个到位

表情到位

动作到位

语言到位

#### 2、厅堂人员仪态动作的四重进阶

**视频案例：**某银行厅堂服务仪态手势规范

某银行柜面服务表情动作规范

**课堂互动：**银行服务仪态动作规范练习

531 服务法则的持续运用

**案例分析：**银行服务中“五声服务”的具体运用

### 单元四：在沟通中感受服务之美

#### 1、沟通的三个基本要素

#### 2、客户沟通中的语言表达

#### 3、客户沟通中的非语言表达

#### 5、客户异议及投诉处理

**案例分析：**一次汇款引发的投诉

异议及投诉处理的 365 法则

**课堂互动：**客户异议（投诉）情景模拟

### 单元五 在管理中体验服务之美

厅堂服务管理的六个维度

#### 1、厅堂服务的明度管理

#### 2、厅堂服务的亮度管理

#### 3、厅堂服务的语言温度

#### 4、厅堂服务的管理力度

#### 5、厅堂服务的速度管理

#### 6、厅堂服务的晨会厚度

厅堂服务管理的七个场景

#### 1、客户进门时

#### 2、客户咨询时

#### 3、操作机具时

#### 4、客户等候时

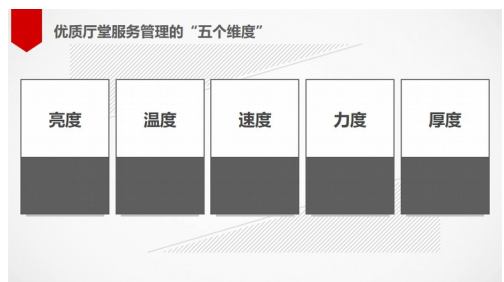
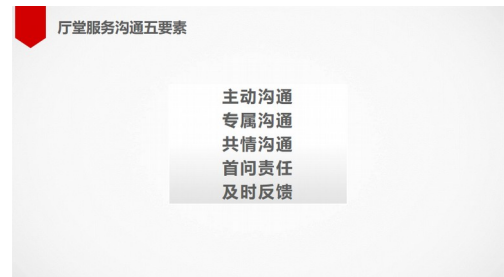
#### 5、业务办理时

#### 6、产品推荐时

#### 7、客户离开时

**视频分析：**银行厅堂服务流程展示

晨会规范流程展示



**案例分析：**大堂经理在现场做了些什么  
环境中存在哪些问题

**课堂互动：**银行服务手语操

结合中国银行业服务指标体系 168 条总结提炼厅堂服务管理的具  
体要求

**单元六、在流程中固化服务之美**

- 1、厅堂人员服务规范七步法
- 2、柜面人员服务规范十步法
- 3、理财经理服务规范七步法
- 4、厅堂服务模拟小剧场（通关考核）