

银行优质服务礼仪培训—有温度的服务

潘海丹

银行服务礼仪培训是潘老师结合银行业服务现状，推出的一套提升银行服务水平，树立专业形象的服务礼仪课程。银行业的根本目标就是孜孜不倦的为客户提供满意的服务，而礼仪正是体现银行服务宗旨的具体体现。欢迎走进银行优质服务礼仪培训课程！

课程时间：

12 课时

授课对象：

银行中层管理、柜面及客服人员

课程深度：

银行待客服务专业技能

课程目标：

- 掌握基本客服应对能力 ·提高客服人员整体素质
- 树立银行品牌公众形象 ·端正服务形象与宾客意识

课程内容：

一、营业厅工作人员仪容仪表及接待仪态

(一) 银行工作人员仪态修养 (互动训练课程，课堂中穿插进行)

- 1、接待站姿(用规范站姿的方法引导从业观念)
- 2、接待行礼 (不同度数的鞠躬礼适用的不同场合)
- 3、指引手势 (改变员工手势的方法)
- 4、待客坐姿 (服务沟通中的基本坐姿，柜面坐式服务基本要领)

- 5、银行客服人员学会双手递送
- 6、窗口工作中必要的语言表达能力
- 7、窗口工作中必要的快速应变能力

(二) 职业仪容仪表与精神面貌

- 1、银行工作人员仪表对银行工作的内涵和作用
- 2、营业厅内人员仪容礼仪（工作装与工作妆）
- 3、营业厅内人员工作衣着的配饰
- 4、个人卫生对塑造工作形象的重要
- 5、领带与丝巾的结系方法方式
- 6、个人品位与整体团队的融合工作着装与配饰
- 7、女性员工的工作服装与配饰的注意事项
- 8、男性员工的工作服装与配饰的注意事项
- 9、掌握自己的色彩与营业岗位的整体协调
- 10、女性员工必要的工作淡妆

二、银行服务态度表情规范要求

- 1、应有的服务意识与服务态度
- 2、关于微笑服务的概念要求
- 3、职业与企业的关系
- 4、接待客户的微笑要求
- 5、微笑的原则和微笑的练习
- 6、银行工作人员表情的使用规范和禁忌
- 7、合理的处理微笑的方式方法

8、个人演讲：微笑在银行客服工作中的作用（运用亲身体会）

9、学会在工作合理的处理自己的生活情感

三、银行客服电话礼仪

1、银行工作人员接听电话礼仪

2、银行员工电话礼仪实务

3、电话服务的声音要求

4、电话服务注意事项

5、手机与手机短信的商务禁忌

6、电话营销中的注意事项

7、待客规范中关于电话与手机的管理

8、电话跟访的解决方案

四、接待礼仪中的细节：

1、迎宾工作的三步曲

2、引导客人至目的地

3、落座交谈场景示范

4、展板产品展示与咨询讲解

5、客服沟通中的禁忌

6、处理客户投诉中的责任人员应有的表示

7、每日环境细节整理

8、客户陪同中的引领、握手、介绍、座次、名片……

9、商务会议与商务宴请

10、茶水服务、糖果服务与烟酒文化

五、语言表达与普通话训练——工作语言的严格与严谨

- 1、注意工作语言的口吻和态度
 - 2、敬语和雅语的使用
 - 3、谦语和歉语的使用
 - 4、调整自己稳定的工作情绪
 - 5、服务口令的使用方法
 - 6、银行客服人员应该学会叮嘱与商量
 - 7、工作普通话的重要性
 - 8、迅速快捷的掌握普通话的方式和方法
 - 9、员工普通话的公众发言与答疑（课堂表达）
 - 10、简单柜面服务时必须掌握的普通话发音
 - 11、分析那些可以让对方接受的语言中有哪些动人之处
 - 12、学习客服用语中的“彩虹语言”
 - 13、“服务于管理”第一步就是要准确的表达你的出发点——关切
 - 14、周到待客服务所必须的细致和细心
 - 15、用一个服务人员的态度去表达你的语言
 - 16、说出“不”（拒绝）的方法和方式
 - 17、良好的沟通使你变成受欢迎的人，这是终身财富
 - 18、沟通游戏：你画我画
- ## 六、处理投诉——妥善处理可以促进关系

- 1、抱怨形态与抱怨原因的分析

抱怨真实面目

客户抱怨产生的大量原因

2、听取抱怨处理前的心理准备

客户本身的心理

一线人员的心理准备

不要害怕抱怨

客户抱怨并不是针对你

处理抱怨要拿出诚意

3、抱怨处理的步骤

1)保持冷静 2)积极倾听 3)答复顾虑 4)正面话语

5)转移感受 6)给予利益 7)付诸行动 8)随时回馈

4、抱怨处理辞令与应对关键点

处理对方的态度

处理对方的声调

处理对方的措词

七、团队建设之团队沟通与协作

团队角色认知——我和工作、我和他人

关于“孤独”的几种解读——团队心理学

团队模拟：雁群飞舞——服从是一项能力

八、银行客服人员的综合素质要求

丰富的银行服务从业知识

服务要懂得顾全大局

客服人员服务过程中要有保护自己的基本能力

伤害是把“双刃剑”，不要忽略对方的感受

改变自己固执的工作作风，你的每一位储户都是独特的

银行员工自身每日内务整理——用一致的、五星级的标准去迎接

“私人空间拥有权”和“一米线”——学会维护每一位客户的权利

自身的情绪如何管理

每天都用招呼第一位客人的状态去面对第一百位客户

九、银行工作中的优质服务

一线员工决定了优质服务的第一印象

优质服务的概念及分类

优质服务特征及顾客的服务要求

优质服务的构成——顾客至上、服务至上

服务人员与消费者——主动换位的思考意识

把“对”让给客人——善意理解服务的对象

银行客服员工服务案例分析

十、管理人员营业网点客服礼仪管理课程

礼仪管理手册的学习与礼仪管理监督卡的运用

每日例查与分期抽查

奖惩机制的设立

提高礼仪管理的执行力度

管理人员自身的模范带头作用

员工待客行为规范管理难点分析与解决

银行服务礼仪培训师培养

十一、课堂提问时间

员工根据课堂讲述内容和自己岗位的结合中的疑点难点向老师提问。

讲师根据行业特点及课堂掌握情况向员工提问

十二、行为模拟训练与考核（重要考核部分）

纠错