

《银行厅堂服务融合》课程大纲

【课程收益】

1. 了解银行网点转型后各个岗位服务营销配合的重要性。
2. 提升厅堂人员的服务认知，加强各个岗位的联动服务能力。
3. 通过培训提升厅堂人员的服务意识，减少客户的投诉。
4. 通过培训，提升厅堂人员客户投诉处理的能力。
5. 通过大量案例视频分析与讨论，使得学员在学习中融会贯通，领悟要点。

【培训对象】 大堂经理、柜员等厅堂人员

【培训时间】 1天/6课时

【授课形式】 讲授、视频教学、案例分析、情景模拟、拓展游戏、分组研讨等

【课程内容】

第一讲：优质服务是银行永恒的主题

一、银行网点人员的角色认知

- 1.我们是银行的形象大使
- 2.关于未来银行的网点的服务转型
- 3.如何有效应对服务的挑战

二、服务创造不一样的客户体验

- 1.影响我们命运的不是环境是服务
- 2.决定命运的80137定律

三、优质服务与服务意识提升

- 1.优质客户服务理念
- 2.以客户为中心的态度（案例：服务行业）
- 3.阳光心态成就美好人生（案例：信念与命运）
- 4.快乐工作的心态我做主（案例分析：你快乐吗？）
- 5.让服务者与被服务者都快乐（案例分析：同频带领）

第二讲：营业人员服务形象的塑造

一、服务品质体现与服务规范

- 1.礼仪是内心的一份修养
- 2.服务礼仪应遵循的原则

二、仪容规范展示服务的形象

- 1.网点人员是服务的金字招牌
- 2.塑造网点人员的诚信职业形象
- 3.网点人员服务的着装规范
- 4.网点人员网点服务的职业妆容

三、行为规范体现服务形象

- 1.网点服务礼仪行为规范
- 2.网点服务标准致意礼节
- 3.网点服务标准服务坐姿与站姿
- 4.网点服务指引标准手势网点服务行为规范应用
- 5.班前准备班后结束工作

第三讲：让客户体验不一样的服务

一、让服务超出客户的预期

- 1.客户的期望分析
- 2.客户的需求分析
- 3.服务超出客户预期

二、关注客户体验从始至终

案例分析：大厅服务那些事

- | | |
|---------------|---------------|
| 客户关怀 1：关键出点 | 客户关怀 2：排队关怀管理 |
| 客户关怀 3：客户关注管理 | 客户关怀 4：客户情绪管理 |
| 客户关怀 5：空号处理管理 | 客户关怀 6：业务的预处理 |

三、服务流程关键因素标准化

- 1.网点服务沟通如何“说”
- 2.厅堂服务的语言艺术
- 3.令人讨厌的语言行为
- 4.与客户喜欢的语言交流
- 5.体验：语言的魔法（案例：如何处理异议沟通）
- 6.网点开门迎客体现服务规范
- 7.高效的工作从晨会开始
- 8.网点开门迎客体现服务品质
- 9.大堂经理主动热情的服务

- 1) 识别引导流程规范
- 2) 业务处理流程规范
- 3) 大堂经理服务规范

10.柜面服务的礼仪七步曲

- 1) 柜面服务流程规范
- 2) 柜面服务七步法训练

11.柜员与大堂经理服务融合训练

第四讲：突发事件及投诉抱怨处理

一、及时应对突发事件

1.网点突发事件的类型

2.网点突发事件的处理策略

3.情景分析

二、有效处理客户投诉

案例分析：客户投诉

1.客户投诉的原因

2.正确认识客户投诉

3.客户投诉最关注的四个方面

4.抱怨与投诉处理流程

5.客户投诉处理的沟通技巧

三、厅堂接待服务情景训练