**银行卓越服务”**

**以礼相伴 服务有招**

——培训课纲——

一、课程背景

随着金融服务的不断升级，客户的要求越来越高，银行业竞争日趋激烈，面对同质化较高的银行理财产品，好的服务成为更能吸引客户的核心竞争力。而顾客一次不愉快的经历，可以推翻企业努力几十年建立起来的所有形象。 企业发展好不好，从消费者的立场看，关键就是服务好不好。企业越强大，企业内部服务部门管理越规范，这是时代进步、企业进步的重要表现。好的服务就是一种能力的表现。展现出企业的眼光和魄力。所以礼仪化的服务则是客户和企业一直追求的具有高品质的服务，客户希望享受到有尊严的服务、有关怀的服务。

二、课程对象 银行工作人员

三、学习价值

1、认识服务的魅力，服务的态度，谦卑而不卑微，正确使用银行服务规范;

2、通过服务礼仪的讲解，清晰文化层次和文明程度了解什么是“服务”服务带来的收益，展现银行的良好口碑、增强客户的满意度、提高工作人员的工作效益；

3、加深服务场合中运用的方法和场景。将银行服务能自然的运用到工作中，并体验规范服务带来的荣誉感；

4、让学员更有效的掌握服务中的每个技能并能运用；

四、学习安排 2天（12个小时）

五、培训老师 张慧莲

六、教学特点 理论讲解、银行案例分析、、情景式模拟、现场演练、视频等；

七、课程大纲

模块一：银行服务概说

**一、服务礼仪概述**

小测试：服务体验知多少？

● 服务是什么

● 服务中的角色认知与定位

● 服务的价值

● 服务运用的场景

**二、优质服务意识**

● 银行客户体验的最高层次

● 服务的四个层级

劣质服务

基本服务

满意服务

超值服务

● 优质服务的五要素

有形性

可靠性

响应性

安全性

移情性

● 优质服务的两个层面

实战场景训练

模块二：银行形象礼仪

思考：你与形象的关系

**一、塑造良好的第一印象**

● 什么是形象？

● 服务形象修饰五大要素

● 重要的“73855”定律

**二、建立信任的形象规范**

● 角色与场景的关系

● 女员工仪容仪表礼仪

● 男员工仪容仪表礼仪

实战场景训练

模块三：银行仪态展现

解析礼仪实用性的特征

**一、服务举止的价值**

● 用微笑影响客户

（视频分享）

● 传统文化的五福人生

● 快乐微笑阶梯练习

● 服务视线接触的向度

● 让眼神照进你的内心

● 视线接触的部位

● 眼神的禁忌

实战场景训练

**二、服务举止的表达**

● 站出谦恭的姿态

● 客户乐于接受的坐姿

● 步履轻盈的服务走姿训练

● 不同手势在服务场合中的应用

练习：讲解+示范+练习

**三、微行为背后的温暖**

● 行进的次序

● 引导的方位

● 大厅引导

● 楼梯引导

● 电梯引导

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

模块四：银行语言礼仪

撕纸游戏带来的启发

**一、服务沟通的三大原则**

● 沟通的含义

● 沟通的三个行为

● 沟通的基本方式

**二、开口就打动客户**

● 称呼客户礼仪

● 服务沟通的3A原则

接受

重视

赞美

● 服务语言四大禁语

● 语言艺术的软垫：问候语、迎送语、请托语、征询语、致谢语、祝贺语、

应答语、道歉、赞赏语

● 服务中的零度干扰

● 声音中的服务素养

● 服务中倾听的关键五步骤

实战场景训练

模块五： 银行岗位礼仪

**一、柜面人员礼仪**

● 柜面人员的服务程序

● 多做一点的智慧

● 案例实操

**二、大堂经理礼仪**

● 大堂经理的服务程序

● 案例实操

练习：讲解+示范+小组成员组队练习

模块六：银行投诉处理

**一、正确认识客户投诉的意义**

● 什么是投诉

● 客户投诉的利与弊

1. **客户投诉处理实战**

● 顾客投诉的5个原因

● 投诉背后的6个动机

● 处理投诉的四项基本原则

● 有效处理投诉的6个步骤

课程总结

● 老师进行课程总结

● 学员心得分享

● 行动计划