

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛

副主编 李文亮 陈 强

银行客户服务技巧运用

Yinhang Kehu Fuwu

Jiqiao Yunyong 主 编 邓丽萍

- ▶ 模块一 走近银行客户服务
- 模块二 标准普通话与客户服务
- 模块三 仪容与客户服务
- 模块四 语言优质服务
- 模块五 行为优质服务
- 模块六 情绪与客户服务
- 模块七 银行电话客户服务
- 模块八 走进环球客服中心

上海教育出版社

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛

· 副主编 李文亮 陈 强

银行客户服务技巧运用

Yinhang Kehu Fuwu
Jiqiao Yunyong

主 编 邓丽萍

参 编 邵 晶 李立红 徐燕华

张文萍 闫变梅

上海教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行客户服务技巧运用 / 邓丽萍主编. —上海: 上海
教育出版社, 2008.8

ISBN 978-7-5444-2198-0

I. 银... II. 邓... III. 银行业务 IV. F830.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第131776号

上海金融事务专业培训课程系列

银行客户服务技巧运用

邓丽萍 主编

上海世纪出版股份有限公司出版发行
上海教育出版社

易文网: www.ewen.cc

(上海永福路123号 邮政编码: 200031)

各地新华书店经销 上海三印时报印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 12.25 插页 2

2008年8月第1版 2008年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5444-2198-0/F·0013 定价: 20.00元

(如发生质量问题, 读者可向工厂调换)

上海金融事务专业培训课程系列

编委会

主 编

贺 瑛 (上海金融学院)

副主编

李文亮 (上海市东辉职业技术学校)

陈 强 (上海市商业会计学校)

委 员

贺 瑛 (上海金融学院)

陈 强 (上海市商业会计学校)

李文亮 (上海市东辉职业技术学校)

陈 强 (上海市东辉职业技术学校)

邓丽萍 (上海市东辉职业技术学校)

汪正干 (上海市商业会计学校)

朱以来 (上海市商贸旅游学校)

尹小宇 (上海市董恒甫职业技术学校)

(上海市东辉职业技术学校组织编写)

编写说明

本教材以任务引领为编写理念,以模块形式为编写体例,收集了大量银行客户服务中遇到的典型个案,引导大家进入真实的任务情境,从整体上认识和体验银行客户服务,培养“以客户为中心”的服务意识,锻炼初步的语言技巧、沟通技巧和应急处理能力。

为便于学习,本教材设计了以下栏目:

- **新手上路:**刚开始工作,难免会遇到一些经常性的小困难,会犯一些常识性的小错误。本栏目对银行客户服务“新手们”经常遇到的一些问题进行总结,提醒大家一定要小心啊!

- **典型案例:**汇集了银行客户服务过程中的一些典型个案,既包括成功者的经验,也包括失败者的教训。让大家亲临客服现场,一定要认真地进行总结和反思,体会优秀客服人员的成功之道。

- **小组活动:**根据银行客户服务中会遇到的真实问题,安排一些有趣的小任务,在老师的指导下根据所学知识进行实战演练。这些活动可在课堂上进行,也可在课余时间完成。

- **知识锦囊:**面对课堂任务或活动中遇到的一些问题,大家可能感到无所适从。本栏目会及时提供一些原则性的小知识,带你走出问题困境,顺利闯过任务难关。

- **高手经验:**对银行客户服务中的常见问题进行较为系统的总结,为大家提供具有普适意义的理论指导。“高手经验”全部源于实践,又用于指导实践。

- **小贴士:**它有时是谆谆教诲的“长者”,有时是亲切可爱的“朋友”,它亦庄亦谐,机智幽默,妙语连珠。在努力完成任务的过程中,它言简意赅的话总会使你眼前一亮!

本教材立足银行客户服务的现实问题,体现了能力为本、重视实践、简洁实用、深入浅出的特点,既能满足职业学校金融事务专业学生的学习



银行客户服务技巧运用

Yinhang Kehu Fuwu Jiqiao Yunyong

需要，又符合行业、企业员工培训的需要，力求给每一位银行从业人员提供积极有效的帮助。由于编写时间仓促，本书尚存在不足之处，敬请批评指正。

编 者

2008年8月

模块一

走近银行客户服务

- 2/ 任务一 优质的柜面服务
- 5/ 任务二 打个电话去客服中心
- 8/ 任务三 跟着客户经理拜访客户

模块二

标准普通话与客户服务

- 12/ 任务一 字正腔圆——学习普通话的发音方法
 - 活动一 亲近普通话/12
 - 活动二 熟悉普通话/14
 - 活动三 体验银行常用术语/23
- 24/ 任务二 明辨是非——初步进行方音辨正
 - 活动一 认识上海方言语音特点/24
 - 活动二 初步进行银行常用术语方音辨正/26
- 27/ 任务三 身临其境——聚焦银行服务语言
 - 活动一 了解银行服务语言标准/28
 - 活动二 模拟银行：今天我当班/31

模块三

仪容与客户服务

- 35/ 任务一 今天你的仪容能给客户留下美好印象吗
 - 活动一 客户服务礼仪知多少/35
- 39/ 任务二 细节决定成败：从每一根发丝开始认真准备（女性篇）



活动一 护发知识小测验/39

活动二 脸型 VS 发型——经典绝妙配/40

活动三 银行女员工——清水芙蓉还是适当修饰/44

活动四 得体穿衣——形象大改变/46

48/ 任务三 我型我塑：职业男士是怎样打造的（男性篇）

活动一 神奇的西服：稚气小男生如何蜕变成稳重的银行职员/49

活动二 西装的搭配技巧/51

活动三 从领带到袜子，穿西装不容忽视的细节/52

55/ 任务四 举止得体：让我们为您提供最优质的服务

活动一 站如松，不够帅：教你时刻保持良好姿态/57

活动二 坐如钟，不够美：让我们从最简单“坐”起/59

活动三 走如风，不够稳：让我们一起学走路/63

活动四 举手投足，用我们的手势来说话/67

活动五 热情迎送，宾至如归/73



模块四

语言优质服务

77/ 任务一 妙语连珠：文明用语赢得商机

活动一 讲究语言技巧，提高服务水平/79

活动二 善于交谈：抓住恰当时机介绍银行业务/81

活动三 语言得体：以服务顾客为上/84

活动四 和颜悦色：服务语言多禁忌/86

88/ 任务二 掌握询问的基本要求和技巧

活动一 服务中的“望”“闻”“问”“切”/88

活动二 询问要有的放矢/89

活动三 询问要周到细致/90

活动四 学会“彩虹招呼法”/91

92/ 任务三 掌握回答的基本要求和技巧

活动一 回答要简洁明了/92

活动二 回答要到位，银行业务须烂熟于心/93

活动三 回答要谨慎，忌用否定语/94

模块五 行为优质服务

98/ 任务一 笑对人生——微笑是与客户沟通的第一步

活动一 微笑服务的魅力/101

活动二 把微笑留给客户/103

107/ 任务二 耳听八方——运用聆听与客户沟通

活动一 聆听是良好沟通的开始/107

活动二 “沉默是金”——掌握聆听技巧，有效与客户沟通/108

111/ 任务三 无声胜有声——巧妙使用肢体语言

活动一 让肢体语言、表情与你的服务同步/111

活动二 学会阅读各种肢体语言/112

活动三 巧妙运用肢体语言与客户沟通/118

模块六 情绪与客户服务

122/ 任务一 用五官表达你的情绪

活动一 你知道人的“七种表情”吗/123

活动二 眼神帮助我们识别表情/124

126/ 任务二 情绪一级棒——学会控制和调节自己的情绪

活动一 你知道怎样才能控制好自己情绪吗/126

活动二 带领你的情绪来做运动/128



活动三 良好的人际关系使我们情绪棒棒/132

133/ 任务三 退一步海阔天空——学会化解与客户的冲突

活动一 客户在抱怨我们银行，怎么办/133

活动二 客户给银行添麻烦了，怎么办/136

活动三 我们银行真的错了，怎么办/138



模块七

银行电话客户服务

143/ 任务一 亲近客户——银行基本电话客户服务

活动一 接听电话/143

活动二 拨打电话/147

活动三 挂电话/149

151/ 任务二 排忧解难——应对客户的投诉

活动一 遇到客户抱怨时/151

活动二 处理客户的投诉/153

156/ 任务三 沟通世界——英语接待电话客户

活动一 英语接听电话/156

活动二 英语拨打电话/159



模块八

走进环球客服中心

163/ 任务一 能说会听——用英语为客户服务

活动一 初次见面/163

活动二 开户/163

活动三 存款/165

- 活动四 兑换货币/166
- 活动五 汇率/167
- 活动六 客户用语/169
- 171/ 任务二 万事开口难：学会用英文表达各种不同
职位
- 173/ 任务三 礼尚往来——国际礼节知多少
 - 活动一 握手——世界上最通行的礼节/174
 - 活动二 巧妙着装——让你成为国际级的银行客服之
星/176
 - 活动三 奉茶迎客/178
 - 活动四 送客之道/180
- 181/ 任务四 各国风情：一起感受异域银行服务
 - 活动一 热情服务的美国银行/181
 - 活动二 近距离欧洲/183
 - 活动三 神秘南半球/185



模块一

走近银行客户服务

中国银行业与国外银行最大的差距在于服务，包括服务的理念、服务的手段、服务的营销和服务的管理。西方银行长期以来一直处于比较激烈的竞争状态，在客户服务方面积累了相当丰富的经验，国内银行在此方面还处于探索和积累经验积累阶段。

客户服务最基本的工作包括柜面业务服务、解答客户咨询、受理客户疑难问题、化解客户抱怨、受理客户投诉等。如何能够在这些看似简单却又复杂的业务中，高效率地帮助客户，提高客户服务的效率，提高客户对银行服务的满意度，成为我们不断探索和研究的内容。

对客户而言，衡量银行服务的标准有两个：一是适时，二是适度，即通常所说的在客户最需要的时候提供最需要的服务。要达到这两个要求，取决于四个因素：一是银行提供的服务态度以及感情投入；二是银行提供服务的工作效率；三是银行提供服务的程序（即客户服务的业务流程）；四是银行提供服务的环境。当然，银行内部各部门业务重点不同，可以针对本部门的情况各有侧重。

美国斯坦林电讯中心董事长大卫·斯坦博格曾经说过：“经营企业最便宜的方式是为客户提供最优质的服务，而客户的推荐会给企业带来更多的客户，在这一点上企业根本不用花一分钱。”由此足见客户服务对企业经营的重要意义。银行业作为金融服务行业，客户服务质量的好坏将直接影响到银行的生存与否。

任务一 优质的柜面服务

柜面服务人员是指银行各营业网点从事储蓄、会计、出纳、结算等综合业务，直接面向客户、服务客户的内勤人员。柜面服务人员的基本要求：单收单付、自管账款；自我复核、人机核对；大额现金双人清点、特殊业务双人办理；个人负责、独立对外；授权操作、人机制约。柜面服务人员主要职责和基本要求：

1. 严格遵守国家的法律法规、银行各项规章制度和各项业务操作规程。
2. 文明礼貌，服务规范，待客周到，及时、准确、快捷地办理柜面各项业务，做好柜面服务宣传。
3. 认真审查各种账、单、折、证、印的合法性、合理性、完整性和真实性，及时登记各种账册和编制各种报表。
4. 严密保管现金、实物、凭证、印章和密押，防止丢失、被盗。
5. 落实安全保卫工作规定，做好“三防一保”工作。
6. 保守银行和客户的商业机密。

典型案例

走进民生银行南京分行的任一家营业网点，都能得到“三步曲”的全流程服务。第一步——迎宾。当客户走进银行的营业厅大门时，银行保安会给客户主动拉门并向客户敬礼，使客户获得星级宾馆的待遇。当客户走进大堂后保安将引领客户到银行的大堂经理面前（传统银行称为咨询台）。第二步——引导。大堂经理会主动指引客户领取排队的号牌，并亲切地询问客户需要办理什么业务，再根据客户需要办理的业务指导客户正确地填单或代其复印证件，最后将客户安排到休息椅入座，提供茶水和报纸杂志。当叫到客户的号码时主动将客户引领到服务柜台。第三步——柜台操作。因为客户在大堂经理处解决了咨询、填单或复印凭证等手续，因此柜面操作更有针对性，速度就提高了，一般均能做到立等可取，一两分

钟之内就能办完业务。

小组活动

同学们有没有去银行柜面办理过个人业务？有没有排队的经历？在上面的案例中总结一下该银行值得其他银行学习的地方。并想一想优质的银行柜面服务是由哪几方面构成的，怎样使之更加完善。

高手经验

为了给予客户最优质的柜面服务，我们在平时的工作中一定要注意以下几个方面的要求：

1. 整洁的仪容仪表

银行柜面服务人员作为银行的窗口形象，应该以饱满的精神投入到一天的工作中。我们要求银行的柜面服务人员上岗时穿着统一的员工制服，佩戴工号牌。头发整齐、清洁，不得披头散发。短发前不及眉、旁不及耳、后不及衣领，长发过肩要扎起，刘海不过眉。不留长指甲，指甲长度以不超过手指头为标准，不准涂有色指甲油，经常保持清洁。平时的衣袖、裤管不能卷起。女行员不要穿露趾凉鞋。

2. 舒适的环境

平时注意保持环境整洁。好的环境会使顾客身心愉悦，也体现了银行有序的管理。总的来说应该做到地面干净，没有烟蒂、废纸，玻璃上没有印记，观赏植物生长健康等。营业场所内要设置日历牌、业务标志牌、安民告示牌、利率牌、业务品种牌，以及便于监督的意见簿(箱)。营业场所内外的宣传栏(牌)设置要规范，内容要准确，装潢要美观，要适时更换。由于现在的银行服务竞争非常地激烈，因此我们也可以提供一个舒适的客户休息的区域，免费为客户提供报纸杂志、老花镜和茶水，以缓解客户等待的焦虑。舒

适的环境还在于平时的保洁,因此平时要加强对营业环境的巡视。

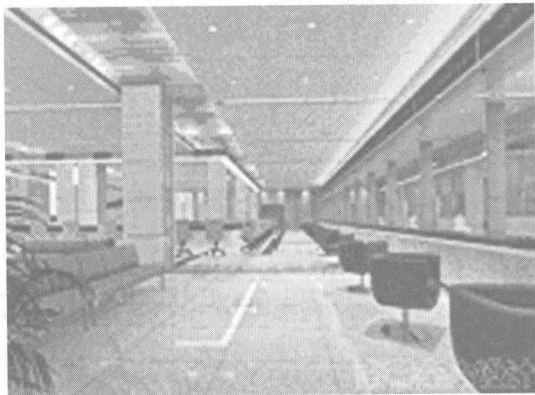
3. 恰当的柜面服务语言

语言技巧在银行柜面服务中也显得尤为重要。迎接客户时可以说“您好,欢迎光临”;询问客户时可以说“对不起,请问”;打断客户谈话时可以说“对不起,打断您一下”;送走客户时可以说“谢谢,欢迎再次光临”。

4. 对客户以诚相待

柜面服务礼仪首先要求待人礼貌、诚恳。工作中力求做到想客户所想,急客户所急,虚心听取意见,不断改进工作。银行工作虽然没有必要每次起立迎送客户,但是在向客户道歉、需要特殊关照客户以及听取客户意见时,都应该主动起立,以体现诚恳和尊重的态度。办理业务不怕麻烦,执行规章制度做好解释。即使发生纠纷,也要克制忍让、冷静耐心,做到“得理也让人”。

某商业银行的环境设置



营业区

知识锦囊

这个营业区主要是提供银行柜面服务,灯光营造了明亮宽敞的感觉。玻璃擦拭得非常干净,地面整洁,并进行了必要的绿化点缀。舒适、典雅的环境给客户带来心理上的愉悦。

知识锦囊



客户区

这个客户等待区提供了桌椅，向客户提供报纸、杂志、宣传资料和茶水，便于消除客户等待中的焦虑情绪。

小组活动

在以下环境中，看看你该说什么？

1. 客户来到柜台前时你应该说——
2. 让客户等待时你应该说——
3. 打断客户谈话时你应该说——
4. 听客户抱怨时你应该说——
5. 请教客户时你应该说——
6. 送走客户时你应该说——

任务二 打个电话去客服中心

银行客户服务中心同电信等其他行业客户服务中心一样，系统主要应包括以下几个部分：

IVR (Interactive Voice Response) 交互式语音应答系统；

ACD (Automatic Call Distribution) 自动呼叫分配系统；

CTI (Computer Telephony Integration) 计算机电话集成系统；



CMS (Call Management System) 呼叫管理系统;

CSR (Customer Service Representative) 客户服务代表系统;

Voice Recorder 录音设备。

银行客户服务中心目前主要提供账务自动查询、代收代付、银证转账、外汇买卖、业务咨询、投诉处理、客户调查、新业务推销、对业务部门的监督和检查等功能。今后随着银行制度完善和安全技术的提高,银行客户服务中心可以完成所有过去需要到银行柜台办理的业务,实现没有网点的全方位远程服务。

小组活动

你有过给银行客服中心打电话的经历吗? 电话银行不受时间、空间的限制,你可以在任何时间 (Anytime——每年 365 天、每天 24 小时不间断)、任何地点 (Anywhere——家里、办公室、旅途中)、以任何方式 (Anyway——电话、手机、传真、互联网、电子邮件等) 获得银行服务。

1. 打个电话到银行客户服务中心,看看它能为客户提供哪些服务?

2. 了解银行电话客户服务的框架。

填写功能说明

功能类型	功能名称	功能说明
自动语音服务	账务查询	
	转账服务	
	自助缴费	
	挂失服务	
	语音服务	
人工服务	业务咨询	
	受理客户投诉	
	账户挂失	
	外拨服务	
	人工交易业务	