

► 商业银行从业人员必备培训教材

► 符风云 陈金都 主编

商业银行 柜台服务 宝典

► 理念“新”

以客户为中心的新思路，为了让客户满意而不仅仅追求业绩增长的新取向。

► 案例“活”

所有案例都来自银行柜台服务一线，都是服务中可能遇到的真实情境。

► 内容“全”

书中详尽地归纳总结了银行柜台服务的种种业务难题及应对技巧，指导性强。

商业银行 柜台服务 宝典

商业银行业务人员必备培训教材

主 编：符风云 陈金韶

副主编：刘楠楠

编写者：刘才生 李锡慧 邓 超

凌伟志 燕 磊 方俐娟

 中国工人出版社



图书在版编目(CIP)数据

商业银行柜台服务宝典 / 符风云, 陈金都主编. —北京: 中国工人出版社, 2008. 6

ISBN 978 - 7 - 5008 - 4126 - 5

I. 商… II. ①符…②陈… III. 商业银行—商业服务—经验—广东省 IV. F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 085581 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100011

电 话: (010)62005043(总编室)

发行热线: (010)62005049 62005042

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

版 次: 2008 年 6 月第 1 版 2008 年 6 月第 1 次印刷

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 125 千字

印 张: 5

定 价: 18.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

二线为一线服务，一线为
客户服务，全行为市场服务，
全面提升我行服务竞争力，为
加快实现建设现代化商业银行
宏伟蓝图而努力奋斗。

A handwritten signature in black ink, appearing to read '李若虹' (Li Jue), written in a cursive style.

广东发展银行党委书记、董事长 李若虹

真情服务，客户至上，用心打造世界一流服务团队，在全社会进一步树立广发优质服务品牌。



广东发展银行行长 辛迈豪

序 言

作为现代经济的核心和枢纽,银行业金融机构的服务质量、服务水平,关系着银行业金融机构自身的长期可持续发展,同时也具有很强的社会性,涉及千家万户的切身利益,影响着社会生活的各个方面。竭尽全力为广大客户提供规范、优质、高效的服务,是银行应对金融业全面开放的竞争形势,努力拓展各项业务的基石、全面提升市场竞争力的利器 and 实现可持续发展的法宝,更是服务宏观经济大局、构建社会主义和谐社会而应承担的社会责任。银行服务,是一个永恒的话题。搞好银行服务,任重而道远。

为积极规范和不断创新金融服务,提升银行业整体服务层次和水平,中国银行业协会组织会员签署了《中国银行业文明服务公约》,通过了《中国银行业文明服务公约实施细则》,制定了《中国银行业文明规范服务工作指引》,明确了文明规范服务的指导思想和工作目标,对服务规范等各项工作进行了的细化和规范。同时,根据有关细则和指引,深入开展文明规范服务系列活动,督促各商业银行日益重视和不断改进服务管理工作。

百舸争流千帆竞,乘风破浪领潮头。凭借多年坚持不懈的探索,广东发展银行的服务工作率先走上了科学规范化的道路,服务管理的体系已延伸到全国各地的五百多家营业网点,优质服务理念已渗透到全行各工作岗位的一万三千余名员工意识中。近几年,广发行规范化服务工作硕果累累,已连续多次获得中国最佳客户服务奖等荣誉,“真情服务”品牌形象已在社会各界客户中深入人心。

本书将广东发展银行各网点开展规范化服务的真实案例总结汇编成册,作为银行一线员工的学习参考和工作指南,创意和编辑都很好。首先,理念“新”,全书没有单独一个章节专门说理论,但每个案例都在阐释新的理念——以客户为中心而不是以产品为中心的新思路,为了让客户满意而不是仅仅追求业绩增长的新取向。第二,案例“活”,所有案例都来自服务一线,都是服务中可能遇到的真实情境,针对性很强。处理对策也并非唯一,提供了与读者探讨、让读者思考的空间,对提升读者服务技能和应变能力很有帮助。第三,内容“全”,本书是广发人集体智慧的结晶,书中提出的各种业务的服务难题,是单个客户服务人员不可能归纳齐全的,书中提供的经验和指导,也是单个服务管理者难以总结全面的。通过通读本书,读者便能对银行各项业务和服务基本礼仪有一个全方位的了解和掌握。

博观而约取,厚积而薄发。相信本书会对各位读者尤其是银行从业人员大有裨益,推动银行文明服务品牌再创新的辉煌,共创中国银行业更加繁荣的明天。

中国银行业协会副秘书长 李义奇

二〇〇七年十二月十日

目 录 · ·

◎商业银行客户服务礼仪篇	1
◎商业银行客户服务礼仪	1
◎商业银行客户投诉处理技巧	8
◎商业银行柜台服务技巧篇	15
案例 1 关于收缴假人民币的处理技巧	15
案例 2 关于无法满足客户兑换新钞的处理技巧	16
案例 3 关于残缺、污损人民币兑换的处理技巧	17
案例 4 关于办理大量零钞存款的处理技巧	18
案例 5 关于客户存款金额与柜员核点金额不符的处理技巧	18
案例 6 关于客户不能提供有效证件办理新开户的处理技巧	19
案例 7 关于存折密码不符的处理技巧	20
案例 8 关于因密码输入错误造成不能取款的处理技巧	21
案例 9 关于不能在非开户行办理密码挂失的处理技巧	21
案例 10 关于理财通卡磁条消磁无法提款的处理技巧	22
案例 11 关于未预约不能提取大额现金的处理技巧	23
案例 12 关于公司客户证件不齐无法提现的处理技巧	24
案例 13 关于客户对取款记录发生质疑的处理技巧	24
案例 14 关于客户取款离柜后发现短款的处理技巧	25
案例 15 关于客户取款离柜后发现假币的处理技巧	25
案例 16 关于提前支取定期存款后客户要求撤销操作的处理技巧	26
案例 17 关于凭证件支取的存折不能通存通兑的处理技巧	27

案例 18	关于银行柜员不同意代办人办理现金支票取款 的处理技巧	27
案例 19	关于非本人要求办理提前支取定期存款的处理技巧	28
案例 20	关于持已故亲人定期存单取款的处理技巧	29
案例 21	关于为已故存折持有人办理解挂手续的处理技巧	29
案例 22	关于定期存款再次部分提前支取的处理技巧	30
案例 23	关于公司账户违规提现被拒的处理技巧	31
案例 24	关于款项未到账无法办理通取业务的处理技巧	32
案例 25	关于客户怀疑银行支付利息出现错误的处理技巧	32
案例 26	关于客户未能如愿购买到国债的处理技巧	33
案例 27	关于客户对存单期限有异议的处理技巧	33
案例 28	关于柜员不注意服务细节引起客户不满处理技巧	34
案例 29	关于客户持已办理挂失的国债凭证要求兑付的处理技巧	35
案例 30	关于提前支取国债收取手续费的处理技巧	35
案例 31	关于挂失补制卡时间过长的处理技巧	36
案例 32	关于过期身份证不能领取新卡的处理技巧	37
案例 33	关于查询三个月以前的账务明细的处理技巧	38
案例 34	关于客户投诉网点服务监督电话无人接听的处理技巧	38
案例 35	关于客户要求代办“第三方存管”开户的处理技巧	39
案例 36	关于第三方存管资金转账金额受限的处理技巧	39
案例 37	关于钞车迟到延误业务正常办理的处理技巧	40
案例 38	关于汇款被退回无法联系客户的处理技巧	40
案例 39	关于资料不全验资户资金不能转至基本账户的处理技巧	41
案例 40	关于中午对外办理业务窗口、少速度慢的处理技巧	42
案例 41	关于办理提前退保要收手续费的处理技巧	42
案例 42	关于对定期存款利息计算造成误解的处理技巧	43

案例 43	关于企业客户电话查询账户余额遭拒的处理技巧	44
案例 44	关于机器核印不符的处理技巧	44
案例 45	关于办理保管箱业务证件不齐的处理技巧	45
案例 46	关于因员工失误造成存折漏打的处理技巧	45
案例 47	关于客户存折上的钱被盗取的处理技巧	46
案例 48	关于办理挂失结清后找回单折的处理技巧	46
案例 49	关于银企对账不符的处理技巧	47
案例 50	关于在网点捡到客户遗失钱包的处理技巧	48
案例 51	关于同城转账款项次日未到收款人账户的处理技巧	49
案例 52	关于重制社保卡时间过长且柜员语言不当的处理技巧	50
案例 53	关于社保卡被多扣账的处理技巧	50
案例 54	关于信用卡存款未及时到账的处理技巧	51
案例 55	关于信用卡(贷记卡)存款没有利息的处理技巧	51
案例 56	关于客户信用卡被人网上盗用的处理技巧	52
案例 57	关于客户信用卡过期未收到新卡的处理技巧	53
案例 58	关于银联商户拒收本行信用卡的处理技巧	54
案例 59	关于客户对信用卡使用的不理解的处理技巧	55
案例 60	关于持卡人没带身份证不能查询信用卡余额的处理技巧	55
案例 61	关于客户未收到对账单的处理技巧	56
案例 62	关于客户对还款金额及还款方式理解有误的处理技巧	57
案例 63	关于客户对信用卡还款利息计算误解的处理技巧	58
案例 64	关于客户持非本人信用卡在柜台取现的处理技巧	59
案例 65	关于客户对信用卡年费延滞金投诉的处理技巧	59
案例 66	关于非持卡人要求还款后注销信用卡的处理技巧	60
案例 67	关于客户要求代领重制社保卡的处理技巧	61
案例 68	关于错发社保 IC 卡的处理技巧	61

案例 69	关于客户排队过号办理业务被拒引来不满的处理技巧	62
案例 70	关于下班后客户要求办理业务的处理技巧	63
案例 71	关于遗产继承人办理存单密码挂失的处理技巧	63
案例 72	关于客户不满结算账户年审业务受理过慢的处理技巧	64
案例 73	关于信托理财产品到期返还问题的处理技巧	65
案例 74	关于客户汇款未成功又遭遇经办人员态度差的处理技巧	65
案例 75	关于购汇还款问题的处理技巧	66
案例 76	关于公司客户遗失公章和法人私章要求更换印鉴 的处理技巧	66
案例 77	关于客户要求凭证件复印件开立基本账户的处理技巧	67
案例 78	关于急办电汇的处理技巧	69
案例 79	关于定期存款利息问题的处理技巧	70
案例 80	关于新员工办理业务效率低的处理技巧	70
案例 81	关于客户投诉银行监控录像图像不清晰的处理技巧	71
案例 82	关于员工擅自将客户存折口头挂失的处理技巧	72
案例 83	关于柜员不能辨别外币钞票真假的处理技巧	73
案例 84	关于客户未能成功申请信用卡金卡的处理技巧	73
案例 85	关于对信用卡信用审核程序不了解的处理技巧	74
案例 86	关于“基金”赎回到账时间过长引起投诉的处理技巧	75
案例 87	关于不清楚信用卡还款渠道的处理技巧	76
案例 88	关于密码输入错误导致不能购买基金的处理技巧	76
案例 89	关于客户不了解金融产品错误购买的处理技巧	77
案例 90	关于客户对理财计划成立前资金收益情况产生质疑 的处理技巧	77
案例 91	关于“银基通”业务系统显示故障的处理技巧	78
案例 92	关于基金认购不成功的处理技巧	78

案例 93	关于客户对基金定投扣款日产生误解的处理技巧	79
案例 94	关于营销“分红型保险”产品的处理技巧	80
案例 95	关于贵宾客户不满意银行服务的处理技巧	80
案例 96	关于客户在排队等候时发生冲突的处理技巧	81
案例 97	关于支票退票未能通知客户造成账户透支的处理技巧	81
案例 98	关于客户提款卡在柜员机吞卡的处理技巧	82
案例 99	关于客户在柜员机存款后未入账的处理技巧	83
案例 100	关于客户在柜员机取款账户已扣账钞票未吐出的处理技巧	83

◎商业银行常用规章制度篇 85

◎中国银行业文明服务公约	85
◎中国银行业文明服务公约实施细则(试行)	88
◎中国银行业文明规范服务工作指引(试行)	95
◎广东发展银行文明规范服务标准	102
◎人民币银行结算账户管理办法	113
◎人民币银行结算账户管理办法实施细则	131
◎中国人民银行残缺污损人民币兑换办法	142
◎个人存款账户实名制规定	144

◎商业银行常用英语词记篇 146

◎后记 148

商业银行客户服务礼仪

一、言谈礼仪

社交场合,语言是最便捷的信息传递手段。作为客服人员,要特别注意言谈的基本技巧和礼仪要求。

(一)注意谈话语境

语境是指言语交谈时的个体环境,既包括时代、社会、地域、文化等宏观层面,也包括沟通双方当时的地位、处境等微观层面。语境对言语交流起着制约和强化作用。首先,与人交谈要看对象,了解对方身份、地位、社会背景、文化传统及经历、性格等因素,说话要讲究符合对方的特点,才能营造一种和谐的交谈氛围。其次,与人交谈要看场合,如正式和非正式场合、喜庆和悲哀场合、庄重和随便场合、公开和私下场合等,不同场合有不同的说话方式,同样的话在不同的场合下会产生不同的效果。再次,与人交谈要注意气氛调节,尽量谈一些双方都感兴趣的话题,多使用一些幽默语言,创造愉快而轻松的交谈气氛。

(二)注意谈话内容

客服人员与人交往,要注意谈话内容合乎礼仪要求。不要探寻他人隐私问题;不谈论荒诞离奇的事情;不谈论双方国家内政和民族宗教信仰问题;不谈论别人私事;要言而有信,注意说话分寸;不要“一言堂”,尊重交谈现场的每一个人;不要轻易打断别人的谈话;涉及对方反

感的内容要善于立即转移话题。

(三)注意谈话姿态

交谈时,除语言传递信息外,交谈姿态也反映谈话人的内在素养,并影响着交谈效果。与人交谈应有礼貌的坐姿或站姿,目光和表情也要热情和专注,不要心不在焉、左顾右盼、漫不经心或伸懒腰、看手表、玩东西等,显出不耐烦的样子,这是很不礼貌的。注意以目光或表情来回应对方的谈话,显示你的兴趣,使对方感到你的诚意和尊重。

(四)注意谈话语调

言语的表达要依靠声音传播,声调也是感情表达的一种非语言形式,它能传达许多内在信息。据有关专家研究,全部信息 = 7% 言语 + 38% 声音 + 55% 体语(表情和动作),可见声音、表情和举止动作在言语交谈中所起的作用。客服人员要注意声音的控制,通过对声音的高低、强弱、快慢、音色、续顿等调节,努力使自己的语调真切、朴实、自然、稳缓、轻柔,以富有魅力、悦耳动听的声音来吸引谈话对象,并努力获得良好的印象。

二、举止礼仪

要塑造良好的交际形象,必须讲究礼貌,注意行为举止,做到彬彬有礼,落落大方,遵守礼节,避免各种不文明、不礼貌的习惯。

到顾客办公室或家中访问,进门之前先按门铃或轻轻敲门,然后站在门口等候。按门铃或敲门的时间不要过长,无人或未经主人允许,不要擅自进入室内。

当看见顾客时,应该点头微笑致礼,如无事先预约,应先向顾客表示歉意,然后再说明来意。同时要主动向所有在场的人表示问候或点头示意。

在顾客家中,未经邀请,不能参观卧室,即使较为熟悉的,也不要任意抚摸或玩弄顾客桌上的东西,更不能玩顾客名片,不要触动室内的书籍、花草及其他陈设物品。

在别人(主人)未坐定之前,不要先坐。坐姿要端正,身体微往前倾,不要跷“二郎腿”。

要用积极的态度和温和的语气与顾客谈话。顾客讲话时,要认真听,回答时以“是”为先。眼睛看着对方,注意对方的神情。

站立时,上身要稳定,双手安放两侧,不要放背后,也不要双手抱在胸前,身子不要侧歪在一边。当主人起身或离席时,应同时起立示意,当与顾客初次见面或告辞时,要不卑不亢,不慌不忙,举止得体,有礼有节。

要养成良好的习惯,克服各种不雅举止。不要当着顾客的面,擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏,实在忍不住,要用手帕捂住口鼻,面朝一旁,尽量不要发出声音,不要乱丢果皮纸屑等。

三、打电话的礼仪

(一)适当的时间

一般的公务电话最好避开临近下班的时间,因为这时打电话,对方往往急于下班,很可能得不到满意的答复。

(二)重要的第一声

当我们打电话给客户时,若一接通,就能听到对方亲切的招呼声,心里一定会很愉快,使双方对话能顺利展开。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。首先通报自己的姓名、身份,电话用语应礼貌,声音清晰、悦耳、吐字清脆,电话内容要简明、扼要。

(三)良好的心情

打电话时我们要保持良好的心情,这样即使对方看不见你,从欢快的语调中也会被你感染,给对方留下极佳的印象。由于面部表情会影响声音的变化,所以即使在电话中,也要抱着“对方看着我”的心态去面对。

(四)清晰明朗的声音

利用电话沟通时,人们对声音的敏感程度远远大于见面。打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食,电话能将抽烟、喝茶等行为准确地传达给沟通的另一方,这容易使对方产生没有受到尊重的感觉。实际上,即便是看不见的懒散的姿态,对方也能够充分地通过电话“听”得出来,这是因为姿势影响了说话气流的通畅。随意而不庄重的态度都会在电话中露出痕迹,电话会不可思议地将你的一举一动都传达到对方耳中。因此打电话时,即使看不见对方,也要注意自己的姿势。

(五)不小心切断了电话,应立即主动地回拨

在通话中,由于信号不好或其他原因,电话常常会被切断。通话突然中断时,尽管理应是不小心切断的一方责任大,但立即主动地回拨是一种礼貌。主动地立即回拨不仅让客户产生好感,而且能更有效地抓住客户的心。

(六)如果对方不在,请留下易于理解的信息

通话中可以告诉接电话的人自己找人的目的,或告诉对方什么时候回电话最方便。这样需要回电话的人就容易联络到你。

(七)电话交谈时应注意的内容

1. 少用专业术语;
2. 不做夸大不实的介绍;

3. 避免涉及隐私问题；
4. 杜绝主观性问题；
5. 禁用攻击性的语言。

四、接电话的礼仪

(一) 迅速准确地接听

电话铃一响,应尽快去接,最好不要让铃声响过三遍。如果电话铃响了三声才拿起话筒,应该先向对方道歉,拿起电话应先自报家门:“您好,我是某某”;一定不能用很生硬的口气说“他不在”、“打错了”、“没这人”等语言;询问时应注意在适当的时候,根据对方的反应再委婉询问;电话用语应文明、礼貌,态度应热情、谦和、诚恳,语调应平和,音量要适中。

(二) 让客户知道你在干什么

电话沟通的局限在于不能面对面地看到彼此。由于不确定对方在或者不在,以及他是否在听电话,这样首先会造成沟通上的心理障碍,因此,在接听客户电话时,应尽可能地通过有效的手段让对方确定双方沟通良好。经常性地使用一些提示性语言,表示正在认真地听对方说话,比如“是的”,“我理解”,“不错”等。也可以直接告诉对方目前所做的事情,例如:“您稍等,我需要先把电脑打开。”这样,才能充分促进双方更好地了解,从而进行有效交流。

(三) 认真清楚地记录

电话旁边应准备好备忘录和笔。随时牢记5W1H技巧,所谓5W1H是指:①When 何时;②Who 何人;③Where 何地;④What 何事;⑤Why 为什么;⑥How 如何进行。在工作中这些资料都是十分重要的。电话记录既要简洁又要完备,有赖于5W1H技巧。了解来电话的目的,上班时