



立金银行培训

行长送员工最好的礼物

● 服务创造价值

● 专业赢得尊重

● 超过百家优秀银行网点咨询的经验总结



启明星系列

银行网点 标准化服务培训

②

服务篇

主动服务



真诚服务



微笑服务



文明服务



高效服务



云晓晨◎著



提升银行网点的服务水平，有效提升银行员工的服务能力，迅速提高银行网点的业绩表现。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



立金银行培训

启明星系



銀行网点 标准化服务培训

2

服务篇

主动服务



真诚服务



微笑服务



文明服务



高效服务



云晓晨◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

银行网点标准化服务培训②服务篇/云晓晨 著.

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1548 - 8

I. ①银… II. ①立… III. 银行—商业服务—职工培训—教材 IV. ①F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 090706 号

责任编辑 乔卫兵 张梦初 方 雷

责任审读 贺 静

责任印制 石星岳

封面设计 华子图文设计公司

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京市昌平区新兴胶印厂

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 10.25

字 数 150 千字

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1548 - 8/F · 9312

定 价 38.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街3号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

序

银行网点如何实现高效率优质的服务？

“新思维，心服务”，以客户为中心，用服务树品牌，不断完善和丰富窗口服务的内涵，从而为客户谋福利，也打造了自身的品牌特色，树立了良好的社会形象。

本书严格按照银行业协会《银行理财产品宣传示范文本》《中国银行业客户服务中心服务规范》《中国银行业柜面服务规范》《中国银行业零售业务服务规范》四个办法的规定撰写，为国内商业银行柜员培训的指定教材。

立金银行培训中心为国内的众多银行提供银行网点优质服务培训，起到极好的效果。为此，我们汇总了在培训过程中的资料，整理成了本系列丛书。

中国大部分商业银行的网点普遍重视公司业务，重视公司业务营销，却忽略了对营业网点服务方面的变革和提升，轻视网点对客户服务所起到的主渠道和主战场的重要作用。实际上银行柜台接触的客户更多，有更多的销售机会。

当银行新推的金融产品越多时，营业网点的工作压力和工作量就会越大。现在几乎每天都有大量客户到营业网点办理各种业务，网点中经常人满为患，客户类型也十分广泛，有办理中间业务的、有大额存款的、也有应急取款等，每个客户都希望马上就办理完自己的业务，那么银行该如何满足这些客户的要求呢？这些客户中肯定有银行所期望的大客户或优质客

户。这些大客户或优质客户在自助银行、网上银行和电话银行中是不易被发现的，对他们而言，需要银行提供更关切、更周到的人性化服务，而不是冷冰冰的现代化设备。因此银行的营业网点已经不仅仅是提供服务的渠道，更是银行进行营销的主要场所。

为全面提升银行相关服务人员综合服务素质，提高服务质量，本书从分析服务的关键因素入手，对服务人员应遵守的职业准则、应具备的服务观念进行说明，对服务人员的礼仪形象、客户服务工作进行规范和指导，力图为银行所有网点形成统一标准服务规范，使银行成为受尊敬金融品牌。

立金银行培训中心总结出了银行网点服务的八个步骤，并对每个步骤进行了动作分解，为广大银行柜员提高业务能力和服务水平提供了借鉴手册。

我们倡导“阳光服务、快乐服务”，快快乐乐在银行工作，开开心心地对待每个客户，阳光每一天。你今天快乐了吗？我很快乐！

立金银行培训中心

银行网点标准化服务培训

Part 2 服务篇

《诸葛亮集》：

「勿以恶小而为之，勿以善小而不为。」

惟贤惟德，能服于人。」

目录

CONTENTS

序	1
第一课 银行网点优质服务理念	1
一、银行优质服务的价值	1
二、银行职员服务的心态调整	7
三、银行服务方式的“三真”原则	8
四、银行服务的两个熟悉方法	9
五、银行优质服务的关键十要素流程图	12
六、银行服务规范	17
七、中高端个人客户服务要点流程图	20
第二课 银行优质服务流程解读	25
一、八大核心服务流程解读	25
二、优质服务流程解析	49
第三课 银行大堂经理服务篇	71
一、大堂经理角色定位	71
二、辨认潜在客户，加大客户份额	72
三、提供客户满意服务	72
四、大堂经理的服务	74
五、银行大堂经理服务技能提升	75
六、银行大堂经理服务意识提升	77

七、银行大堂经理岗位设计	77
八、银行大堂经理服务职责	78
九、银行大堂经理做到“七员”	78
十、银行大堂经理工作内容	82
十一、处理典型问题技巧	84

第四课 银行网点投诉处理技巧

96

一、投诉处理的基本原则	96
二、投诉处理的基本要求	97
三、客户投诉的原因	98
四、客户投诉的表现形式	100
五、客户投诉的处理	101
六、客户投诉处理的技巧	113
七、客户投诉处理的案例	115

第五课 银行网点应急处理

122

一、银行网点应急处理的范围	122
二、银行网点应急处理的基本原则	123
三、银行网点应急处理的角色与职责	124
四、建立预防机制	126
五、应急处理预案	126

第六课 银行网点内的服务及区域划分

130

一、银行网点内的服务	130
二、银行网点内的分区管理	143

立金银行服务名言

153

第一课 银行网点优质服务理念

无论银行对一般性客户提供的便利服务，还是对高端客户提供的理财服务，都是让客户感觉到这家银行的服务更优更好，为了能够持续得到这更好的服务，我们需要把资金转移过来。

一、银行优质服务的价值

窗口服务的工作让银行人员每天面对很多客户，柜员的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的，所以我们需要学习的东西还有很多很多。“对于银行我们只是一名普通的员工，但是对于客户，我们就是银行”，我们要真正做到爱行如爱家，积极地维护集体荣誉，并在工作中常常提醒自己：“善待别人，就是善待自己”。

1. 银行经营网点就像一台高速运转的机器

每个员工就如同零部件，在每个岗位上各司其职，机器才能高速运转。每个职员都是机器中的一个环节，要适合这个机器。我们每个环节都要高效服务。每个员工效率极高，就会构成竞争力强大的商业银行。

线最棒



2. 银行销售的不仅仅是产品，而是客户感受



我们要给客户提供的不僅僅是快捷優質的銀行服務，還有給客戶留下足夠愉悅的體驗，尤其是針對高端理財客戶。對於銀行而言，與其說銷售的是銀行理財產品，不如說銷售的是愉悅的體驗。高端客戶有時候並不在乎理財收益高低相差 1% 或 2%，而在乎銀行服務是否達到水準，是否內心感到愉悅。

3. 對不同的客戶立足於不同的服務方式



銀行服務的客戶可以簡單分為高端客戶和一般客戶，高端客戶通常是指在銀行存款量大和綜合貢獻較高的客戶，一般客戶指在銀行的存款量較小和綜合貢獻較低的普通客戶，對一般客戶服務的基本宗旨：

一般客戶立足於“快”、“簡”，盡快服務完畢。這類客戶對服務的態度及體驗放在其次，追求簡單的業務盡快處理完畢。尽可能往機器

服务上引导，有时候，机器处理的效率比人处理更高。对一般客户要提供社会服务，尽银行的社会责任，为其提供方便，赚取人气；还要想方设法让其转移资金，尽可能将资金从其他行转移到本行。

高端客户立足于“优”，银行不但要为其办理业务，还要给其留下足够深刻的体验，让其感觉到愉悦，愿意再次来银行办理业务。尽可能引导这些客户将资金不断转移过来。对高端客户要提供优质服务，体现银行的商业属性，为股东赚钱，赚取利润。



对客户做一般客户和高端客户这样的区分，并不是我们提供歧视性的服务，而是对每类客户都提供最适合他们的服务，适合的就是最好的。一个一般客户，你如果非得让其进入私人银行办理业务区，周围都是名画和高档艺术品，他会感觉很不适应；同样，一个高端客户，你非得让他排队和一些大妈大姐挤在一起，这个客户也会很快流失，因为他们很在乎品位，很在乎服务的感受。

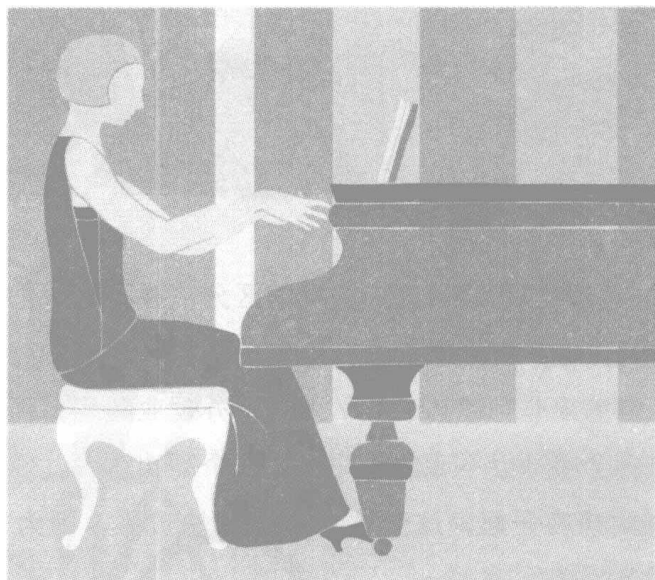
4. 优质服务一定能够带来可观存款及理财产品

银行的服务必须讲究效果，光有微笑，光有礼貌，而没有资金沉淀，这是无意义的举动。

银行提供服务的基本思路在于：银行办理业务的基本核心就在于和钱打交道，希望客户将其资金转移过来，而且尽可能地沉淀。无论银行对一般客户提供的便利服务，还是对高端客户提供的理财服务，都要让客户感觉到，这家银行的服务更优、更好，为了能够持续得到这更好的服务，我们需要把资金转移过来。

银行所有人员的口头禅都应是：“欢迎您在我们行开户，欢迎您把资金转过来，欢迎您到我们这里体验一下服务。”我们的服务渗透于这个观点中，如果您把资金转过来，我们的服务会更优质。

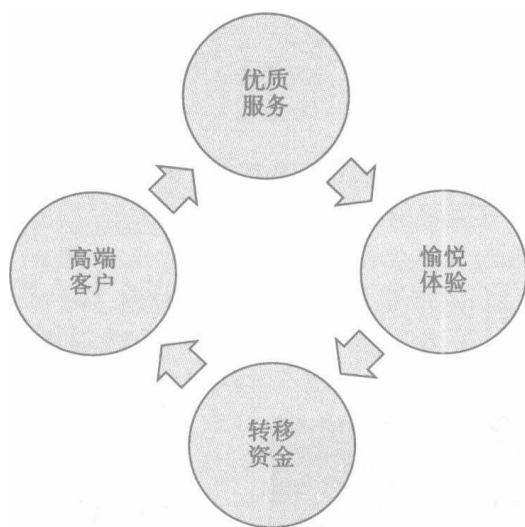
实际上，我们所提供的服务并非无偿的，当整个社会的服务理念建立起来之后，我们所能提供的优质服务，将会真正成为我们的利润来源和发展动力，因为中高端客户愿意为优质服务支付更高的价格。招商银行的财富中心，摆放着一架名贵的三角钢琴，每个陈设细节都彰显与财富客户身份相当的设计思路。



5. 与客户建立感情相融的关系

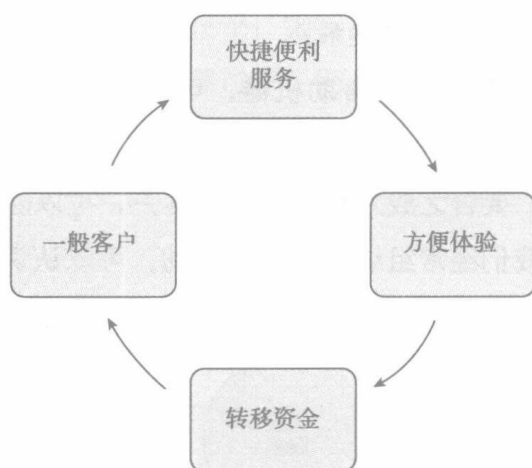
对一般客户，使用银行的自助机器，可以省去排队的时间，非常方便。有了国债，也要提醒客户可以随时来买。

对于高端客户，要告之成为我们的高端客户，可以随时参加我们的理财产品讲座，还有我们经常组织客户联谊活动，可以认识新朋友，拓展客户人脉。



高端客户的服务及客户体验图





一般客户的服务及客户体验图



银行的优质服务与每个环节相关，与每个银行员工相关，因此我们要提高每个员工的素质。



银行服务专家提示：

我辅导过很多银行网点，获奖网点基本都坚持晨会、夕会和班会制度，建立了运营条线“十项全能”管理考核体系，落实了服务责任制，对服务满意率跟踪监测。建立了阶梯式内控架构，通过事前、事中、事后三道防线，完善监督机制，不断完善各类安全保卫、消防处置和投诉管理的预案，坚持“第一责任人”制度，明确职能部门、操作流程、资源配置和信息畅通，把管理做到了工作的每一个角落。立章建制，坚持以制度管人，以制度保落实。各分支行还定期举行最佳服务标兵的评选和优质文明服务交流会，营造人人争做优质文明服务员工的氛围。其次，优秀源于过硬的素质。全面开展素质教育，是提升综合服务能力的有效保障。银行坚持以人为本，着重培养“银行人”价值认同和归属感，唤起员工的使命感和责任心。高度重视员工职业素养和气质修养的提升，将柜面服务全程刻录下来逐一点评，有效培养和历练了服务窗口队伍。

二、银行职员服务的心态调整

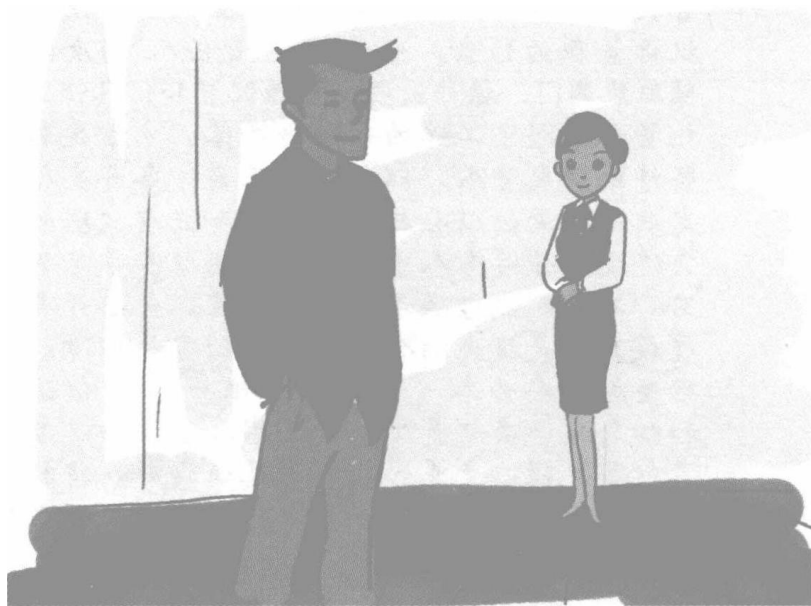
银行职员每天都应该有一个阳光的心态。

银行柜员每天都要进行心态整理，每天要对自己大喊：优质服务在我心，我要给客户提供最优质的服务。既然每天都必须面对客户，既然每天都需要办理业务，而且是客户给了我们尊严的生活，给了我们今天的一切，我们要感谢客户。我们要在客户面前摆出笑脸，快快乐乐每一天。

时代在变、环境在变，银行工作也在时时变化着，每天都有新东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自

己的职业生涯，学习新知识，掌握新技巧，适应周围环境的变化，现在银行都在进一步加强全行柜面服务管理，提高柜面服务质量，塑造银行良好的企业形象。银行的服务工作不仅需要我们对工作满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。客户就是我们每天都要面对的“朋友”，有朋友自外边来，还给我们带来业务，使我们多发奖金，不亦乐乎。

不妨将客户想像成你的男（女）朋友，这样你将非常乐意见到他（她）。



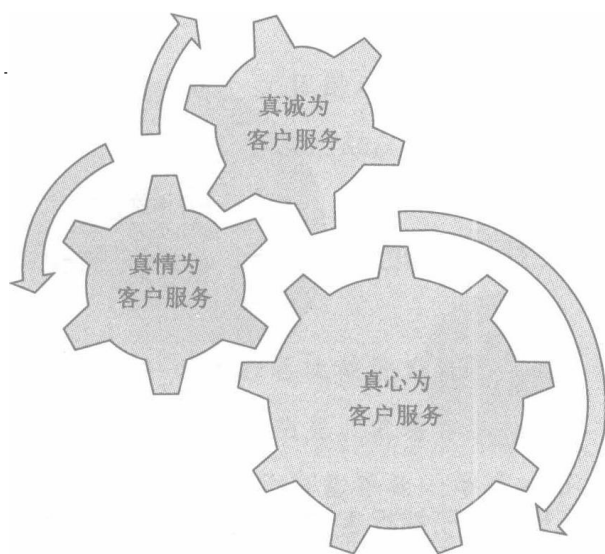
三、银行服务方式的“三真”原则

1. 真诚为客户服务

在服务实践中，柜员要始终遵循“真诚赢客户”的原则，对客户要以诚相待，用真诚换真心，对客户产生信任感和归属感。服务的具体形式是外在的，真正需要的是我们内心的真诚，对客户的感恩之心。想一想，是客户给我们发奖金，是我们的上帝，难道对上帝还不真诚？

2. 真情为客户服务

柜员要把一腔真情倾注到服务工作中，倾注到客户身上，尽自己的努



“三真”服务的原则

力为客户服务。要与客户建立真正的情感交流，让客户感受到我们服务的真心。每个柜员的微笑应当是真情的体现，要像对爱人一样关心客户，用一片真情感动客户。

3. 真心为客户服务

柜员要想做好服务工作，就要倾注真心，每时每刻都要专心服务。要从内心认同这份工作，只要在工作岗位，就要全力以赴。

真正优质的银行服务，需要银行每个层级、每位员工都具有发自内心的服务精神。银行每位员工都须认识到，我们应该感谢客户给予我们提供服务的机会，因为只有通过接受我们的服务，客户才会体会到银行的优势，感到物有所值，从而成我们的忠实客户。

四、银行服务的两个熟悉方法

1. 熟悉业务

银行柜员开展服务与营销工作，要全面把握产品的性能、特点，提供营销服务时以便达到简明扼要，达到事半功倍的效果。客户来银行是为办理业务，不是来参观的，所以我们的柜员必须熟悉业务，这是优质服务的