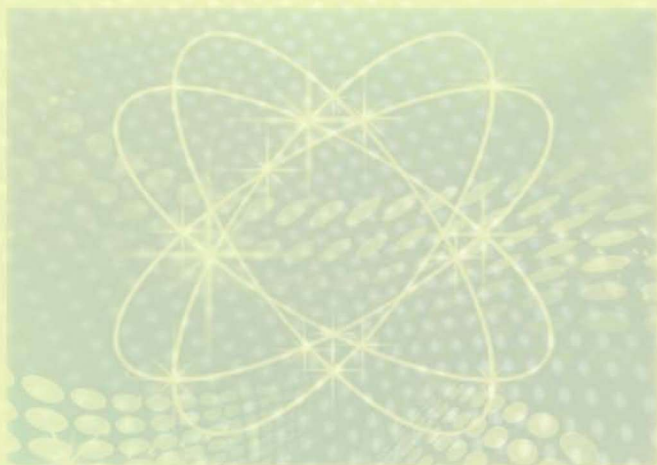


商业银行柜台 基本技能与业务处理

主编 杨江亭



编者寄语

BIANZHEJIYU

目前银行业务类教材市场上,将商业银行柜台业务操作的基本技能和具体做法融为一体,且可操作性强的教材很匮乏。根据职业教育“够用”“实用”的主导思想,结合中等职业学校学生理解能力和可能的就业岗位等具体情况,特别是开设金融专业的职业院校,培养学生动手能力及学习与岗位零距离的需要,编者通过对交通银行、中国建设银行、兴业银行及中国银行、陕西信合、汇丰银行等多家银行的调查了解和与柜台人员的沟通交流,搜集了柜台服务规范、柜台工作基本技能要求和业务种类与具体操作等资料,经与银行业务资深人员的反复切磋,编写了《商业银行柜台基本技能与业务处理》教材大纲,在有关各行主管、业务骨干、一线柜台人员的大力支持下编写了本书。本书可做中、高职院校学生用教材和银行新入行员工银行柜台业务培训用教材。本书具有以下特点:

1. 选材实用。将银行的服务规范、具体做法编入教材,与工作岗位零距离。
2. 图文并茂。本书有部分银行柜台业务凭证图样可供初学者认识,又有业务流程图和模拟填写的凭证供学习者模仿,还有配套的空白凭证可供模拟练习。
3. 内容全面。教材涵盖了目前各商业银行柜台各项技能和对外业务的绝大部分内容与具体操作流程。
4. 操作性强。详细列示柜台上每种业务的办理程序和注意事项,只要按图索骥就能完成相应业务的处理。
5. 有学有练。每一种业务学完后都附有练习题、思考题以及合作模拟操作演练,以便巩固和熟练所学内容。
6. 形式新颖。采用项目引领任务、任务具体可行的编写模式,按

模块编排。每个模块都分成若干项目,每个项目都有相应的要求和必须完成的任务。

本教材的编写和修改得到交通银行、中国建设银行、陕西信合、中国银行、兴业银行部分领导和员工以及陕西银行学校赵青云、贾平、翟小云、熊湘辉等老师的鼎力相助和支持,在此一并表示衷心的感谢!由于银行业务的不断发展,在本书的使用中存在的任何问题敬请读者反馈编者,以便改进。谢谢!

编 者

2011 年 1 月

目 录

模块 1 银行柜台基本技能	1
项目 1 服务礼仪	1
项目 2 点钞技术	13
项目 3 假币识别技术	14
项目 4 柜台基本软件操作技能	21
模块 2 个人存款业务处理	28
项目 1 个人存款业务开户的处理	29
项目 2 活期储蓄存折户续存、支取和销户的处理	35
项目 3 定期整存整取储蓄存款支取的处理	40
项目 4 定期零存整取续存和销户的处理	44
项目 5 定活两便储蓄存款的处理	47
模块 3 银行卡业务处理	50
项目 1 借记卡业务的处理	51
项目 2 贷记卡业务的处理	55
项目 3 银行卡查询、挂失的处理	59
模块 4 单位支付结算业务处理	62
项目 1 人民币单位结算账户的开立	63
项目 2 支票结算业务的处理	70

项目3 银行本票结算业务的处理	80
项目4 银行汇票结算业务的处理	87
项目5 商业汇票结算业务的处理	96
附录	109
附录1 单位开户申请书	109
附录2 人民币单位银行结算账户管理协议	115
附录3 练习用凭证	121
附录4 《银行卡业务管理办法》节选	138

模块

1

银行柜台基本技能

本模块主要介绍商业银行柜台人员,及柜台工作中涉及的服务礼仪、工作技能、业务处理技巧,其包括服务礼仪、点钞技术、假币识别技术和柜台业务基本软件操作技能。这些是体现银行柜台人员优质服务的基本项目。

项目 1 服务礼仪**【相关内容】**

银行柜台服务礼仪包括仪容仪表礼仪、行为举止礼仪、语言礼仪,这三方面各成体系,又相互联系、相互影响。

仪容仪表是指人的外表,包括容貌、举止、姿态、风度、服饰等,是人的精神状态的外在体现,是一个人心灵美与外在美的和谐统一。仪容仪表礼仪对银行柜台人员总的要求是:端庄得体,整洁大方;男士以“洁”为原则,女士以“雅”为原则。

行为举止礼仪是指人的站姿坐相和举手投足,包括面部表情、站姿、坐姿、走姿、手势等肢体语言。行为举止礼仪对银行柜台员工的要求是:表情自然,目光亲切,面容和气,精神饱满,举止稳重得体。

语言礼仪是指语言的表达和沟通的技巧,包括用词、语气和语态。语言礼仪对银行柜台人员的要求是:尽量把握分寸、准确流畅、委婉表达,必须使用礼貌用语和服务用语。

【学习任务】

按照银行服务礼仪的要求,由授课教师示范讲解,学生按规范要求反复练习站姿、坐姿和走姿;在场景模拟中训练表情(眼神和微笑),使用礼貌用语、标准用语和恰当的肢体语言;每次训练必须着职业装,按要求化妆和打理好自己

的发型。

为巩固所学内容并养成良好的礼仪习惯,要坚持:在教室上课时,每节课前或课后3分钟训练;在模拟银行临柜训练时,按银行柜员上班对待。

【实训设计】

1. 准备:每人一套职业装,包括制服白衬衫、领带或领花、深色西服正装(男士裤子,女士裙子或裤子)、深色或肤色袜子、黑色皮鞋(女士鞋跟最好4厘米左右)。

2. 场地:教室或模拟银行柜台。

3. 任务:学生分别扮演柜台人员、大堂经理、咨询人员等角色,由老师或另一部分学生做客户,模拟接待客户、引导介绍、咨询解释等。做到:站立、微笑服务;来有迎声,问有答声,走有送声,批评有道歉声,表扬有感谢声。

4. 要求:学生实训时必须着统一职业装,使用行业规范用语,端庄、得体、平和地进入角色训练。

5. 目的:通过办理业务和“客户”沟通交流,在解决“客户”问题中熟悉银行服务礼仪,逐渐养成良好的日常行为习惯。

6. 资料:参见行业标准

【行业标准】

银行营业厅员工礼仪服务规范

第一章 基本服务规范

第一条 四化:服务技能专业化,服务用语标准化,职业形象标准化,礼仪形态标准化。

第二条 三知:知工作职责,知工作程序,知工作标准。

第三条 四杜绝:杜绝使用蔑视语,杜绝使用烦躁语,杜绝使用简单否定语,杜绝使用斗气语。

第四条 五声:客户来时有迎声,接待有答声,走时有送声,赞扬有致谢声,批评有道歉声。

第五条 十一字:您好、您、请、对不起、谢谢、再见。

第二章 仪容仪表规范

第六条 女员工上班期间,仪容要求端庄大方,具体要求如下所示:

1. 衣裤(裙):必须按季节统一穿本银行工作装,保持整洁、干净。

2. 鞋: 必须穿黑色皮鞋, 必须穿肉色无花纹丝袜, 保持鞋面清洁。禁止穿凉鞋、拖鞋、旅游鞋、休闲鞋、长筒皮靴和其他形态怪异的鞋, 前不露趾, 后不露跟。
3. 工作牌: 佩带或工作台前放置工作牌(由本行统一款式) 。
4. 化妆: 必须淡妆, 但不得浓妆艳抹, 使用浓烈香水上岗。
5. 发式: 头发不得烫异型、染异色或挑染, 禁止披头散发。头发前不过眉, 过肩长发应盘发或束起(由本行统一头饰) 。不得戴帽子上岗。
6. 指甲: 禁止留长指甲, 禁止涂彩色指甲油或美甲。
7. 饰物: 禁止佩带夸张醒目的饰物, 以及带坠耳环、过大的项链和戒指。

第七条 男员工上班期间, 仪容要求精神饱满。具体要求如下所示:

1. 衣裤: 必须着本银行工作装, 佩带领带, 保持整洁、干净。
2. 鞋: 必须穿黑色皮鞋、深色袜子, 保持鞋面清洁, 禁止穿拖鞋、凉鞋和其他形态怪异的鞋, 前不露趾, 后不露跟。
3. 工作牌: 佩带或工作台前放置工作牌(由分行统一款式) 。
4. 发式: 禁止染发、留长发。头发前不过眉、侧不过耳、后不过衣领, 禁止留胡须。不得戴帽。
5. 指甲: 禁止留长指甲, 禁止涂指甲油。
6. 饰物: 禁止佩戴饰物(如手镯) 在表面(婚戒、视力眼镜、手表、皮带除外) 。

第八条 新入行员工在工作装尚未配发之前及实习生实习期间, 必须穿着款式、颜色与本行工作装相近的职业装, 保持整体着装的协调一致。

第九条 员工因特殊情况(如女员工怀孕中后期) 确实不能着工作装的, 由本行制作统一颜色的孕妇装。

第三章 行为举止规范

第十条 面部表情: 亲和友善且面带微笑; 微笑时眼光应注视客户两眼之间、鼻梁上方的三角区域; 员工离客户 3 米处开始微笑, 在微笑时露出 6 颗牙齿。精神饱满热情; 精力集中持久; 情绪稳定平和; 禁止冷笑、讥笑; 禁止对客户紧绷着脸、萎靡不振或爱理不理。

第十一条 手势: 向客户介绍引导指明方向时, 手指自然并拢, 手掌伸平向上微斜, 以肘关节为轴指向目标。禁止用手托腮应答客户、用指挖耳抠鼻剔牙、只简单摆手作答、用手指指点客户等。

第十二条 站姿: 双腿自然站立, 收腹挺胸, 双肩自然放平, 双臂自然下垂, 眼光平视前方, 表情平和且面带微笑。禁止双手叉腰、双臂抱于胸前、手插口袋、身体东倒西歪或身体依靠其他物体。

第十三条 坐姿: 上体挺直, 下颌微收, 双目平视。男士两腿分开, 不超过肩宽; 女士两腿并拢, 两脚同时向左放或向右放。禁止腿脚不停地晃动和就座时双手叉腰或交叉胸前。禁止女士坐下后整理衣裙、跷二郎腿、双腿叉开。

第十四条 走姿: 男士行走姿态要端正稳健; 女士行走姿态要轻盈灵敏。禁止左顾右盼回头张望、长时间盯着客户上下打量、行走时对客户指指点点及品头论足、走路拖泥带水或横冲直撞。二人以上行走不得勾肩搭背或嬉笑追逐。

第四章 语言礼仪规范

第十五条 语言: 使用普通话与客户进行交流, 要求语气平和、文明礼貌; 若客户坚持使用本地方言, 可用本地方言与客户进行交流。为客户服务时必须使用礼貌用语和服务用语, 不得使用服务禁语。(参见附表 1-1、1-2)

第十六条 接听电话: 当来电时, 必须在响铃 3 声内接起, 并主动自报“您好, ××银行。”电话交谈时态度谦和、礼貌, 声音清晰, 长话短说, 内容表述要使对方清楚明了。通话完毕应主动致谢“谢谢, 再见。”

第十七条 致电客户: 电话接通后, 先主动自报“您好, 我是××银行”, 再表明致电来意。电话交谈时态度谦和、礼貌, 声音清晰, 长话短说, 内容表述要使对方清楚明了。通话完毕应主动致谢“谢谢, 再见。”

银行柜员一般情况是由对方先挂线, 如果是我方先挂线时, 应先用手轻按挂断电话, 然后放下话筒。

第十八条 转接、代接电话: 转接他人的电话时, 不要大声呼叫, 应提示对方“请稍等”; 他人正在处理事务不能接听电话时, 应及时替受话人员代接, 答复对方暂时不能接听, 请对方稍后打来或留下姓名及联系电话, 并回答对方“稍后回复您”; 如对方不在, 先礼貌作答再向对方表达给予帮助的意向, 如“对不起, 他不在, 需要我帮忙吗”, 如对方拒绝, 可以请对方留下姓名及联系电话或请对方稍后打来。

第五章 常用处事礼仪规范

第十九条 送水: 左手托住杯底, 右手扶住杯身, 杯子上本银行的标志应正

对着客户,双手递出。递水要站在客户侧面,欠身向客户示意并说“您好,请喝水。”端杯时,手指不要碰到杯沿。

第二十条 对待客户:对客户要热情礼貌,以诚相待,客户来访时要迎进、让座、送出,并使用礼貌用语,如“请多多关照”“请原谅”“对不起,让您久等了”等;不得有讥讽或不理睬客户、顶撞客户、无理辩解的情况出现。

第二十一条 递送名片:递送名片身体微微前倾,点头示意,双手呈上名片。如果名片中有不常用的字,应将名片读一遍。接受名片时,应双手食指与拇指轻轻夹住。

第二十二条 递交文件:员工递交文件时,先行鞠躬礼,文件正面朝上顺向双手呈递,右手指示签字区域,递笔给对方时,笔柄朝向对方。对方签字完毕,接过文件,先鞠躬,再后退一步转身离开。

第六章 基本纪律规范

第二十三条 首人接待制。第一个接待客户的员工必须热情、主动、大方,认真、细致听取客户的咨询和意见。对不能回答和解决的问题,必须热情引导客户到相关部门或窗口,不能对客户说“我不知道,你去找其他人。”

第二十四条 工作台上的各类办公用具、资料、单据必须摆放整齐,不得放置私人物品。下班前必须清理柜面,并关闭机具电源,不得摆放客户资料和重要档案。

第二十五条 保持良好的工作秩序和环境,营业期间不准擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗、看书看报、上网、办私事等与工作无关的事情。

第二十六条 营业期间不准吸烟、吃零食、打瞌睡;不得互相称呼小名、别称、外号;严禁酒后上岗。

第二十七条 临柜人员不得当客户面拨打、接听手机和发短信;不准当客户面打哈欠、打喷嚏、咳嗽,难以控制时应回避。

第二十八条 不得在营业厅内吃饭和娱乐;尽量避免打私人电话,禁止占用电话聊天。

第二十九条 严格遵守保密制度,不准泄露业务秘密和客户资料信息。

第三十条 对入行新员工必须根据本规范进行礼仪服务培训,并统一考核,考核合格后方可上岗。

附

表 1-1 银行服务文明用语与服务禁语

服务场景	服务文明用语	服务禁语
与客户见面 或客户进营业厅	1. 您好! Hello! 2. 您好! 需要我帮忙吗? How are you today? May/Can I help you? 3. 您好! 请问办理什么业务? How are you today? May/Can I help you? 4. 请。 Please.	1. 喂! 2. 喂,你来干嘛吗呢? 3. 你要办什么呢?
客户咨询有关问题	1. 您好,您的这项业务需要这样办理…… What I can do for you is. . . 2. 您好,请您先填单,拿好号,然后到×号窗口办理这项业务。 Please fill in these forms, hold the queue number and wait at Window × ×. 3. 我来向您详细解释…… Let me explain to you. . .	1. 那边贴着,自己看去。 2. 不知道。 3. 不清楚。 4. 你怎么还不明白,你要我说多少遍。 5. 你有完没完,一边站去。 6. 资料上都写着,自己看。
为客户办理业务时	1. 请出示您的身份证。 Can I have your ID. 2. 对不起,麻烦您用钢笔(签字笔)填写。 I'm sorry, please fill in with a pen. 3. 请把凭证(支票、凭条)××项填上。 Please fill out this in the form/check. 4. 您的凭条(凭证、支票)××项填写有误,麻烦您重填一份好吗? There is something wrong with this item in the form. Would you fill out another one, please? 5. 您的款项有误,请您复点一遍。 Please check again how much you want to deposit. 6. 对不起,您的资料需要核验一下。 Sorry I have to verify your information. 7. 对不起,您的印鉴不清楚,请重新办理。 I am sorry your signature is not clear. Please handle again.	1. 把身份证拿来! 2. 把××项填上去! 3. 你怎么不用钢笔(签字笔)填呢? 重填! 4. 单填错了,重写! 5. 钱不对呀,怎么搞的,点清楚了再来! 6. 对一下你的资料! 7. 回去把章子盖清楚了再来! 8. 跟你讲没用,找你们财务来!

续表

服务场景	服务文明用语	服务禁语
当客户频繁办理存取款业务时	1. 您好,需要存 $\times \times$ 元,是吗? Do you want to deposit $\times \times$ yuan? 2. 您好,需要取 $\times \times$ 元,是吗? Do you want to draw $\times \times$ yuan?	1. 你这样存存取取,不嫌麻烦吗? 2. 你怎么回事? 一会儿存,一会儿取,快点! 3. 想好了再存。 4. 这么散的钱,自己整理好了再存。
当客户办理定期提前支取、外汇取款/转账、快速汇款时	1. 您的存款还没到期,现在支取按活期计息,您还支取吗? Your term deposit is not due yet. If you draw cash from it, you can only get demand account interests. Is that OK? 2. 您是现汇户取现钞吗? Do you want to draw the cash from your exchange account? 3. 您取现钞户的存款办理转账,要收取您的钞转汇手续费 $\times \times$ 元,您还办理吗? We will charge you $\times \times$ yuan for processing this. Do you still want to do so? 4. 您的这笔转账业务,需要收取您转账手续费 $\times \times$ 元。 We have to charge you $\times \times$ yuan for this transaction.	1. 自己弄清楚了再来,没到期就来取,肯定是按活期利息算。 2. 你是钞户转账,没得说了,要收钞转汇手续费。 3. 转账就得收 $\times \times$ 元手续费!
需要客户签名时	请您核对后在这里签名。 Please verify and sign here.	签字! 你想签哪就签哪!
需要客户等候时	1. 请稍候(等)。 Please wait for a moment. /Hold on, please. 2. 对不起,您的这笔业务特殊,请您再稍等片刻,我们(我们)正在尽快为您办理。 Please give me a few minutes. I am handling for you as soon as possible. 3. 很抱歉,电脑通讯线路出现故障,请稍等。 I am sorry the computer breaks down. Please wait for a moment. 4. 对不起,让您久等了。 I'm so sorry to keep you waiting.	1. 急啥(喊啥),没看见我正忙着呢! 2. 等一下,我的手也没停呀,急什么! 3. 电脑坏了,就等着吧,我也没办法。 4. 等等又怎么啦?

续表

服务场景	服务文明用语	服务禁语
客户已等候在柜台前	对不起,耽误了您的时间。 I'm so sorry to keep you waiting.	我正忙着呢,等着!
经办过程临时离开柜面	对不起,我需要离开片刻,请稍等。 I will be back soon. Please wait for a moment.	不做任何解释离开。
当客户对计算出的利息或账务有疑问时	1. 不好意思,您的利息没有算错,我慢慢算给您看。 Your interest was not miscalculated. I can show you the calculation if you need. 2. 不好意思,您的账务没有什么问题,我向您解释一下。 Your account has no problems. Maybe I can explain to you.	1. 电脑算的,还会有错? 2. 你到一边算算去。 3. 电脑记账,比人脑准。
没收客户假钞时	对不起,这张是假钞,根据人民银行的规定必须没收,请您配合。 I'm sorry this is counterfeit money. We must confiscate it in compliance with regulations. Thank you for your cooperation.	假钞还你? 你还去骗别人啊!
当客户对我们的服务表示不满,情绪激动时	1. 对不起,这项业务政策规定很明确,恐怕难以办理,请您谅解。 I'm afraid we can not help you for this due to our policies. 2. 对不起,请多提宝贵意见。 Thank you for your suggestions. 3. 对不起,您的这个问题我请示一下单位领导好吗? I'm sorry! I have to ask my manager about your request. 4. 对不起,这个问题请我行经理(主管)帮您解决好吗? I'm sorry! Maybe I can get my manager to help you.	1. 我就这样,你投诉去吧! 2. 你找谁投诉都没用,就这样规定的。 3. 别的银行好,你还来这儿干吗? 4. 手续多? 邮局、车站手续不多吗?

续表

服务场景	服务文明用语	服务禁语
当不能正确回答客户问题时	对不起,让我问问我的同事(主管),再回答您好吗? I'm sorry! Let me ask my manager first and then get back to you.	我不知道。
客户办理业务完毕	1. 谢谢,请走好,再见! Thank you for your business. Have a good day! 2. 请您收好存折(单、印鉴、支票等)。 Please keep your passbook. 3. 请您当面点清款项。 Please double check your money before leaving. 4. 还有什么需要我帮忙吗? Is there anything else I can do for you today? 5. 请走好,我行的客户经理随后将会与您联系,再见。 Take care! Our financial services manager will contact you, goodbye. 6. 请走好,再见。 Take care! Goodbye!	1. 可以了,走吧。 2. 都办完了,怎么还不走。

表 1-2 银行不同岗位服务行为规范

序号	客户接触的场景	岗位(角色)	主要职责	动作和行为	指南(细节设计)
1	当客户来到网点时	大堂经理	1. 向客户表达致意; 2. 根据客户交易目的询问问题; 3. 引导客户; 4. 保护客户隐私; 5. 帮助客户准备业务交易。	1. 当客户进来时,立刻问候客户,回应客户; 2. 估计客户需求; 3. 仔细倾听客户需求和询问开放性问题; 4. 清楚解释客户所询问的问题,并为客户推荐最好的业务办理方法; 5. 引导客户去排队机; 6. 引导客户到等待区; 7. 引导并鼓励客户使用自助设备; 8. 引导客户去正确的柜台; 9. 提供合适的资料(凭证/表格/产品宣传册)。	1. 与客户保持目光接触、面带微笑,亲切问候“您好!欢迎光临××行。”问候客户时应与客户保持 1 米的距离。 2. 主动询问“请问您要办理什么业务?” 3. 大堂经理有空时,帮助客户取号,并告知客户办理此类业务的取号方法。取号后,请客户到等候区等待。 4. 若需填单,为客户准备填单所需资料,并指导客户填写;对在等候区等待的客户提示“请稍候,我们会尽快为您办理业务。” 5. 用自助设备办理业务:客户愿意并会使用自助设备,用手势引导或陪同客户到自助服务区;客户愿意但是不会使用自助设备,陪同客户到自助服务区并指导客户使用自助设备。客户输密码时,应转身回避。如果其他客户在自助设备旁边,面带微笑,请客户稍等片刻,同时提醒其他客户后退到 1 米线外等待。 6. 提醒客户到××窗口(区域)办理业务。
2	当大堂经理推荐顾客去其他员工或个人银行业务处咨询时	大堂经理	1. 询问客户问题; 2. 发现客户需求,指引客户咨询个人银行业务顾问,或请个人业务顾问前往大堂经理处进行产品介绍。	1. 仔细听取客户需求和识别销售机会; 2. 适当时候向客户介绍个人银行业务顾问; 3. 将客户需求告知个人银行业务员顾问; 4. 礼貌送别客户前往个人银行业务员顾问。	1. 适时向客户推荐“我们刚好有一种产品,也许适合您,能不能让我们的个人业务顾问详细给您介绍一下?”,“我们有专业的个人业务顾问,会根据您的情况为您选择一些适合您的产品”。 2. 亲自陪同客户到个人业务顾问处,将个人业务顾问介绍给客户,同时将客户的需求告知个人业务顾问。 3. 个人业务顾问请客户到工作室,大堂经理与客户礼貌告别,并告知客户还有什么要求随时可以找他。

续表

序号	客户接触的场景	岗位(角色)	主要职责	动作和行为	指南(细节设计)
3	大堂经理引导客户到贵宾(VIP)室时	大堂经理	1. 询问客户问题; 2. 引导客户与客户经理见面; 3. 引导客户到VIP室办理业务; 4. 引导客户到PB工作室优先办理服务; 5. 引导客户到非VIP柜台优先办理业务。	1. 仔细询问客户问题,深入理解客户需求,确保客户资料都准备齐全; 2. 快速告知客户经理,准备会见客户; 3. 礼貌引导客户到VIP室; 4. 礼貌引导客户到个人业务顾问工作室优先办理; 5. 礼貌引导客户到非VIP室优先办理; 6. 礼貌送别客户。	1. 大堂经理面带微笑,目光与客户保持接触,仔细询问客户的问题:请问您要办理什么业务/我可以帮您吗?/您需要与客户经理见面吗?/我可以帮您看看您准备的资料都齐全了吗?/最近我们有些新产品,您需要了解一下吗? 2. 请您稍等一下,让我为您联系客户经理好吗?/麻烦您跟我过来,我陪您到客户经理工作室好吗?/×先生(女士),这是我们的客户经理××,让他(她)为您服务好吗? 3. 请让我陪您到VIP工作室,好吗?/我们的VIP室在××地方,请您到VIP室办理业务,好吗? 4. ××先生(女士),请到个人业务顾问工作室办理业务好吗?/我陪您到顾问工作室去办理业务好吗? 5. ××先生(女士),现在VIP室客户太多,让我安排您到××柜台办理好吗?请! 6. 欢迎下次光临,再见!
4	当客户来到柜台时	柜员	1. 向客户致意; 2. 识别客户交易需求; 3. 进行交易; 4. 发现潜在的客户需求/销售机会。	1. 热情地向客户致意; 2. 仔细聆听,确保了解客户需求; 3. 双手接过相关证件、现金或者单据; 4. 提供产品销售宣传册;	1. 您好,欢迎光临! 2. 您需要办理什么业务?(眼睛平视客户) 3. 双手接过单据,现金,并微笑着说:“请您稍等。” 4. 柜员很快地浏览客户账户明细,或根据客户办理业务类型,判断是否有销售机会。

续表

序号	客户接触的场景	岗位(角色)	主要职责	动作和行为	指南(细节设计)
				5. 快速评估潜在的销售机会。	5. 抓住销售机会,亲切地给客户推荐:我们刚好有一款产品适合您? 如果有兴趣,让我们的个人业务顾问为您详细介绍一下,好吗? /我们正在热销一款产品,特别适合您。这有产品宣传单,请您先看一下。需要的话让我们的个人业务顾问为您详细介绍,好吗? 6. 如果客户接受柜员的推荐,请个人业务顾问到柜台,负责向客户销售。
5	当柜员发现假钞时	柜员	熟知假钞的处理流程	1. 使用机器复核假钞,让客户观看并向客户耐心地解释; 2. 为客户带来的不便,表示歉意; 3. 按收缴假钞的流程处理; 4. 提醒客户在指定机构可以验证假钞的真实性。	1. 现在清点现金,请您看一下。 2. 很抱歉/对不起,您的钞票中发现了假钞,按人民银行规定我们将没收假钞,请您确认一下。(给客户解释钞币问题所在,顺便宣传钞币防伪技术。) 3. 如果您对钞票的真伪有疑问,3个工作日内请携带“假币收缴凭证”到人民银行或人民银行授权机构申请鉴定。 4. 如果有什么问题,请随时联系我们,我们的客服电话是×××××。
6	当客户将要离开柜台时	柜员	送别	1. 询问客户是否还需要其他的服务; 2. 感谢客户在本行办理业务; 3. 提醒客户带好他们的物品,礼貌送别。	1. 请问您还需要办理其他的业务吗? 2. 请收好您的存折(单)和随身物品。(当客户忘记物品时) 3. 欢迎再次光临,再见!