

储
蓄
服
务
技
巧



CHUXU FUWU JIQIAO

钟毕广 周尚青 编著

中国金融出版社



储 蓄 服 务 技 巧

钟毕广 周尚青 编著
杨明浮 金忠祥 审稿

中国金融出版社

(京)新登字142号

责任编辑：彭元勋

储 蓄 服 务 技 巧

钟毕广 周尚青 编著
杨明浮 金忠祥 审稿

中国金融出版社 出 版

新华书店北京发行所发行
外文印刷厂 印刷

*

787×1092毫米 1/32 4 印张 84千字
1992年4月 第一版 1992年4月 第一次印刷
印数：15,000

I S B N 7-5049-0840-1/F·474 定价：2.50元

前 言

任何行业高质量的服务，都有一个技巧问题。储蓄工作是一项社会性的服务工作，同样，也涉及一个技巧问题。在日常的储蓄工作中，常常有这样一种现象，在利率政策相同的外部环境下，有的储蓄所在激烈的储蓄竞争中，常处于不败之地，有的储户特别偏爱、信赖某一储蓄员；同一件事，由于储蓄员采取的服务方式不同，储户对储蓄员的服务行为反映不一等。为什么会有上述差异，奥秘在于这些储蓄所、储蓄员在服务过程中的服务技巧有高有低。对储蓄服务中的一些技巧，过去，我们或已见诸于报端，或已有人作过经验推介，但都报少系统性地、全面性地把零散的储蓄服务技巧加以系统、条理，用于指导我国广大储蓄员的服务工作，提高服务水准，促进储蓄事业的进一步发展。作者编写此书便是为了解决上述问题。

本书编著过程中，参阅了各专业银行的有关内部资料，及有关储蓄专业书籍，在此表示感谢。本书由钟毕广、周尚青编著，中国工商银行常德市中心支行储蓄部杨明浮同志、中国工商银行澧县支行副行长金忠祥同志审稿并提出了许多宝贵意见。在出版过程中，还得到了中国工商银行总行刘绍楚同志，中国金融出版社彭元勋、方瑞枝同志的协助和支持，在此一并表示感谢。

本书是一本融指导、务实的银行专业普及读物，特别是

作为储蓄服务的专业书籍，作者仅仅是个尝试。由于作者学识水平有限，书中难免有不足之处，恳望读者赐教。

作者

1991年11月

目 录

第一章 储蓄服务语言技巧	(1)
第一节 柜面语言技巧要求与类型.....	(1)
第二节 储蓄服务用语禁忌.....	(5)
第三节 语言技巧应用实例.....	(10)
第二章 储蓄柜面服务技巧	(13)
第一节 仪表打扮技巧.....	(13)
第二节 储蓄员临柜接待技巧.....	(17)
第三章 冲突排除与冲突防止技巧	(24)
第一节 冲突的种类与根源.....	(24)
第二节 冲突排除技巧.....	(28)
第三节 冲突防止技巧.....	(33)
第四章 防错堵冒技巧	(41)
第一节 储蓄存款冒领的种类、原因及 心态分析.....	(41)
第二节 假冒识别技巧.....	(43)
第三节 冒领排除技巧.....	(47)
第五章 储蓄外勤服务技巧	(50)
第一节 储蓄外勤服务技巧概述.....	(50)
第二节 掌握储户储蓄心理的技巧.....	(56)
第六章 储蓄宣传技巧	(65)
第一节 储蓄宣传技巧概述.....	(65)

第二节	储蓄宣传吸引储户的技巧	(72)
第三节	储蓄宣传创新的技巧	(76)
第七章	储蓄所服务环境设置技巧	(86)
第一节	储蓄所招牌制作技巧	(86)
第二节	储蓄所橱窗设计技巧	(88)
第三节	储蓄所内部装饰技巧	(92)
第八章	储户性格鉴别技巧	(98)
第一节	储户性格综述	(98)
第二节	柜面鉴别储户性格技巧	(102)
第九章	储蓄服务自我完善技巧	(107)
第一节	素质完善技巧	(107)
第二节	气质完善技巧	(109)
第三节	性格完善技巧	(110)
第四节	社交自我完善技巧	(113)

第一章 储蓄服务语言技巧

储蓄员与储户的交往一般是通过语言来进行的。储蓄员必须具备这样一种能力，即在与储户交谈中能尽力弄清楚储户的要求，向他们推荐自己所能提供的服务。因此，在服务中就涉及到一个语言技巧问题。

第一节 柜面语言技巧要求与类型

储蓄员在柜面接待储户应当讲有体现社会精神文明的语言，真正做到“诚于衷，而言于表”，使广大城乡居民到所如到家，乐意来银行参加储蓄。

一、语言技巧的要求

储蓄的语言艺术是储蓄服务艺术的一个重要组成部分。在储蓄服务工作中尊重储户应当成为服务意识的基础，而尊重储户主要是通过言行来表达的，讲究语言艺术除使用文明礼貌语言外，还要注意以下三个方面：

1. 把话尽量说得准确些。储蓄员在服务中，讲话要概念明确，判断准确，进行推理要合乎逻辑。说话要简练、明确、生动、完整、正确。如果词不达意，这样既影响了储户的情绪，又降低了服务的工作效率。例如，有位储户前来取款，你说“填一张凭条”，结果储户误填了一张存款凭条；

你说“填写金额”，结果储户又只写小写金额。如此等等，这些现象都是由于说话不完整或不准确而造成的。为了避免这些现象的发生，这就要求储蓄员在实际工作中掌握丰富的词汇，运用明了的语句，尽可能把话说得准确些。

2. 把话尽量说得委婉些。在储蓄服务中，对储户直率地说明有关的方针政策固然必要，但委婉地表达感情更有作用，也是文明礼貌的一种表现。所谓委婉，是指在具体的场合，为了缓和语气，避免一些带刺激性的词语。例如，当储蓄员向储户宣传解释业务时，如说“你听明白了没有”，这就带有教训的口吻，不够尊重人，如果问“不知我说清楚没有”，这就很礼貌，效果就好多了。同时，还要注意不说储户忌讳的话，如有的储蓄员出于关心储户利益的一片好心，嘱咐储户“注意把存单号码记住，如被小偷掏去也可以来银行挂失”，这种话有的储户不愿听，如用另一种说法“请妥善保存好你的存单，记住号码，一旦遗失来办理挂失就方便”，这样储户便会感到顺耳。同样一个意思，由于语言的表达方式不同，效果也就各异，在实际工作中委婉语言如春风拂面，对于同储户建立密切的感情，争取储户的好感有特别的效果，储户也乐于来办理业务。但是，运用的时候，要以客观现实为依据，要注意防止把委婉的说法变成虚伪的言辞和客套。

3. 把话尽量说得有感情些。这就是按照传情达意的“美的规律”，使话语具有三美，即意美以感心、音美以感耳、形美以感目，以求得最佳的表达效果。

言为心声。为了把话说得有感情，除了加强自己的文化素养，用共产主义道德来陶冶自己的心灵外，还要注意调动语言音、形、义上一切可以利用的因素，运用巧妙的表现手

法，使语言具有动人的魅力。如在词汇的运用上，对年龄不同、穿戴不同、熟悉程度不同的储户，给以不同的称呼，使储户听起来更有一种亲切感。言谈中，可以适当地运用修饰词、语气词，还要注意灵活地使用人称代词，这也可以传达一定的感情，密切与储户的关系。此外，储蓄员说话还可以根据不同的内容，利用语音的高低强弱，速度的快慢，连续和停顿，来表达思想和感情。还可以利用适当的姿势和表情来加强自己的感情表达。储蓄员的服务语言，是其服务态度、服务质量的直接体现，在服务中应十分注意语言艺术的培养，特别是嗓音高低应掌握好。做内勤工作的，可能都有这种体会，同样是给储户解答问题，用的是同一方式语言，但效果截然不同，有的能使储户满意而归，而有的就会发生争执。

二、服务语言的类型

储蓄员在日常的服务活动中，运用的语言大致可分为以下几类：

1. 礼貌语言。在接待储户时，首先应注意说好第一句话。俗话说“好话不在多，一句暖人心”。储户来到储蓄所是否感到热情、亲切、诚恳，能不能给储户留下好的印象，第一句话很重要。如“同志，您早”等，能给储户一种亲切的感觉。其次，在和储户交谈时，要学会使用日常用的礼貌用语。如“请”字，“请您填写一张凭条”、“请您把钱给我”，表示尊重对方；储户写错了凭条，说一声“没关系”，可以解脱储户的窘境，消除难为之情；储蓄员自己写错了户名、数字，说声“对不起”，可以消除不必要的误会，促进储户的谅解。

2. 通俗语言。对很少与银行打交道或不熟悉储蓄业务的储户，在交谈时要少用或不用银行术语，尽量使用他们熟悉的语言。如有的储户来存款时，如果直接问存活期还是存定期，他很可能听不懂。这样，就要用通俗语言讲清两种储蓄的性质，或者问是存活动的，经常要取的？还是存几年不要取的。这样就可以听懂，不致造成误解。

3. 回避语言。一般储户都有保密要求。在柜台服务中，无论收进或付出现金、存单、存折时，都要低声核对，小声交待。有些语言是储户讳忌的，如问哪种储蓄，储户不懂时，切不可解释成“存活的还是存死的”，否则会引起储户的反感。

4. 鼓励语言。一些中等以下生活水平的储户，节余不多，对他们要使用鼓励语言。如有的储户自己觉得钱少，不好意思，往往进门就说：“又给你们添麻烦来了。”如果储蓄员不作声，态度冷淡就会认为重大轻小，瞧不起他。这时，储蓄员不妨说：“欢迎您，您这种节约精神很好！”或者说：“别看这几元钱，如果大家都像您这样，每月坚持存几元，全国就是几十亿元，就为国家提供了一笔很大的资金。”储户听了，就会消除顾虑。

5. 安慰语言。储户发生不幸，储蓄员要表示同情和关怀，储户忧虑，储蓄员不能有笑意，要加以开导和安慰。如有的储户存单（折）被丢失，一时提不出准确的帐号和时间，这时储蓄员不能责备或态度冷淡，应该给予安慰：“您不要着急，我们一定设法给您查找，要是一时想不起帐号，能记住户名和大体时间也好办！”

6. 调查语言。柜面调查研究是储蓄所的一项基础工作。调查要在加强服务、注意政策的前提下进行。如要了解

沉淀货币的情况，储蓄员可以根据储户的态度、金额的大小、整把或散把、纸条的新旧和颜色，钞票有无气味，是否发霉、发潮或板硬等情况，采用插话头、接话尾的方式进行。一般采用诱导的方法，不要当面追问，储户愿意答话，可以多说几句；储户不爱言语或比较谨慎，则不宜多问。又如要调查大额取款的用途时，如果问：“你取款做什么用？”储户容易反感，也不符合“取款自由”的原则。如果说“你打算买点东西吧”，这话是拉家常的口气，储户容易接受。

7. 祝贺语言。对于有喜庆事、获奖或获荣誉称号的储户，要表示祝贺。如有的储户获得了表彰鼓励，就祝贺他在工作上取得的成绩，表示向他学习，这样，不但能增进感情，还能起到互相鼓舞的作用。

8. 参谋语言。储户在选择存款种类或取款买商品等问题上犹豫不决，拿不定主意时，储蓄员要从储户的实际需要出发，帮助出主意，当参谋，或提供有关商品信息。说话口气要亲切，言语要谨慎，注意留有余地，不要代替储户下决心，要让储户自己定主意。

为了提高语言艺术，所有储蓄工作人员，除了要加强自己的文化素养，用储蓄职业道德来陶冶自己的心灵外，还要善于分析研究储户心理。人们的心理是多种多样的，这就要求储蓄员运用心理学的有关原理，在储蓄服务中不断实践、不断总结，进一步提高服务工作水平。

第二节 储蓄服务用语禁忌

储蓄员掌握并熟练运用储蓄服务用语及其技巧，是搞好

服务工作的基础和前提条件。但是，储蓄员在服务中必须禁止讲一些储户忌讳的语言。

一、禁忌使用有损于顾客自尊心的语言

储户来储蓄所存款或交房租水电费，个别的时候，储户递上来的款有时候出现长款或短款，这往往是由于储户粗心所致。对于多出来的款项，要很有礼貌地退给人家，万一出现短款，不要随便发问，甚至粗声粗气地说：“你这款不对，拿回去自己再点点！”这就容易损伤储户的自尊心，甚至引起争执。交来的水电费，元、角、分票都有，而且都是一户户收来的，很容易出差错，储蓄员要体谅储户的难处。发现交来的款不够，要婉转地问：“您看是不是有钱落在口袋里了？”这一提醒，储户马上会意识到交的款不对，把钱补上，还有的储户因此很不好意思，这时候储蓄员还要说些宽慰的话。

二、禁忌语言简单

在柜面服务中，储户难免要提出种种问题，需要储蓄员解答。储户的要求是得到全面、准确、具体的解答，而有的储蓄员回答往往过于简单，使其产生误解。有的储户到活期专柜办定期存款手续，储蓄员发现以后，头也不抬地说：“到那边去办手续！”储户搞不清储蓄员说的“那边”是指定期专柜，还是代收专柜，结果有的在代收专柜排了半天队才发现不对，浪费了许多时间，还生一肚子气。又如，储户经常问到利率问题，如果储蓄员只告诉他几厘几，储户一时还不能马上反应出来存100元一个月是多少钱利息，如果是知道利息计算的储户，自己算一算，可以弄清楚，如果是不会算

的储户，算起来就很费劲，搞不清几厘几是个什么样的概念，如果储蓄员这样回答：“存一年期的定期储蓄月息七厘五，存1000元，一个月的利息是7.5元，一年是95元。”这样储户就听明白了。

三、禁忌说气话

生气时讲的话，常有比较浓厚的感情色彩，言词往往过激。对储户说的一些过头的话，储蓄员要予以谅解。特别是储蓄员有理的时候，更不能说气话，如果进一步做到以德服人，以礼感人，那就更好了，这才是一种可贵的品质。在服务中，难免有个别储户说话粗俗，甚至带脏字，如果储蓄员不冷静，说气话，就会发生争执。如有的储户对提前支取存款要证件不理解，有怨气，大发牢骚，甚至说怪话。话赶话，话顶话，就要发生争执。储户说话不礼貌是出于对提前支取手续不理解，储蓄员应当首先考虑到是由于自己宣传解释得不够，储户不理解，才有怨气的。所以，对这样的储户不但不能生气，而要耐心地给予解释，并且自始至终把储户当作客人对待，事情虽小，但要真正做到以德服人、以礼感人和具有崇高的职业道德观念。

四、禁忌说留难话

储蓄所普遍实行经营承包责任制以后，奖金和储蓄存款余额挂钩，有的储蓄员怕存款余额下降，完不成储蓄存款任务，对结清户往往强留苦劝。这实际上是违背了储蓄政策。存款和取款是对立的统一，今天的存款是为了明天的取款，取款方便、自由，储户才有存款的积极性，如果强留苦劝，不愿储户把款取走，储户感到取款受到了限制，那么，也就

不愿意到储蓄所存款来了。有的储户存款时间不长，但由于急需用款，需要把钱取出来。储蓄员要热情地办理。如果储户表示今后还愿意到这里来存款，可以宣传一下存折上留一元钱的好处，储户执意要结清，储蓄员照办就是了。不要说不礼貌的话，也不要强留苦劝，强留苦劝往往使储户难为情，有的勉强留下一元钱，成了睡眠户，反而给储蓄所带来麻烦。同时，强留苦劝对其他储户也会带来不良影响，储蓄员不能怕完不成存款任务而对取款的储户进行留难，对存款和取款都要持一样欢迎的态度。

五、禁忌把储户的姓名念错

一般储户的姓氏储蓄员都熟悉，但也有些姓氏比较少见，还有些姓氏是多音字，稍不注意，就容易念错。所以，储蓄员要十分在意，切不可念错。否则，不仅会闹出笑话，有时还会耽误事。比如，有的储户是双姓，如“秦皇”，遇到这种情况，应该叫全称，即××同志比较好，如果不是这样做而是称呼人家“秦同志”，那么就容易引起储户的反感，这是第一种。第二种情况，储户姓名中出现了生字，储蓄员不要不懂装懂，随便乱念，也不要嘴里嚷着“怎么还有这个姓呀！”更不要想当然地念。对于储户姓名中不认识的字，应当首先悄声问所里的同志，如果大家都不认识，应站起来很礼貌地向储户请教：“对不起，这个字我不认识，您可以告诉我吗？”储户告诉之后，储蓄员应主动说声谢谢！第三种情况，属于粗心，把姓名念错，结果耽误了事。如一个储户来取款，这个储户姓“帅”，粗心的储蓄员办完手续以后，在柜台里喊：“师同志，哪位是师同志？”唤了半天，没有言语，其实这位“帅”同志就坐在椅子上，等了半

天。作为一名储蓄员，把储户的姓名念准，不仅是对储户的尊重，同时也可以防止出现差错。

六、禁忌与无理取闹的顾客反唇相讥

在柜面服务中，有时也遇到个别储户语气粗鲁，对储蓄员说话不够礼貌。这时储蓄员要理直气和，禁忌针尖对麦芒，反唇相讥。比如，有的储户来存款，凭条上填写是500元，但实际上现金只有490元，少了10元钱。尽管储蓄员很有礼貌地提醒了他，但这位储户硬咬住不放，说储蓄员给贪污了。遇到这种情况，临柜的储蓄员也不要着急，要心平气和地给储户解释，提醒一下储户是不是搞错了。有时候经这么一提醒，储户醒悟到是自己搞错了，马上就可以化干戈为玉帛。实践证明，如果储蓄员自始至终把储户当作客人对待，大多数储户都会通情达理，使气氛逐步缓和。如果储户仍然坚持自己意见，那么，临柜人员要及时请领导出面处理，不要把事情闹大，影响柜面服务的正常进行。

七、禁忌使用催促储户语言

储蓄所是银行对外服务的窗口。储蓄反映的是国家和人民个人的一种信用关系，储蓄员服务主动、热情、耐心、周到，群众就乐于把节余的钱存入银行。所以，储蓄所从开门到关门，始终要搞好服务，接待好每一个储户。比如，储蓄所快关门，有的储蓄员见有的储户还来存款，不耐烦地催促储户，甚至要求储户明天来办手续，搞得储户慌里慌张。储蓄员心急，储户也急，这就容易发生差错。有些储蓄所为了接待好最后一个储户，关门前要左右观望一下，把赶来办事的储户让进来，如果看到储户正往所里跑，就安慰他说：

“别着急，慢点走，小心摔着。”储户听了就很宽慰。如果说：“快关门了，你快走两步吧！”这种做法就失之偏颇了。

第三节 语言技巧应用实例

在储蓄服务实际工作中，同样是服务，但注意技巧与不注意技巧却产生截然不同的效果，这在储蓄日常工作中经常可以遇见。因此，讲究语言技巧在实际工作中的应用很重要。

一、临柜语言技巧实例

1. 当储户走向柜台时，应说：“同志，您办什么手续？”若储户已拿出存折或存单时应说：“您是存还是取？”如存单、存折不属本柜办理的，应该说：“请您到那边专柜办理。”

2. 手续办完时，若是取款应说：“请您当面清点一下。”若是存款应说：“请您看一下存折（单）。 ”

3. 储户存大笔零币时，要表现出耐烦，并说：“大钞、零币我们一样欢迎。”如果柜面储户较多时，应用商量的口吻说：“您是否能稍等候一下，再为您办。”切莫冷淡。

4. 如果储户一天来所存取款两次时，不要说：“你怎么先不想好，又来取（存）。 ”

5. 办完手续储户离开时，如储户说“谢谢，您忙吧！”这时，储蓄员应说：“不客气，再见！”或“欢迎您再来，请慢走。”

6. 储户第一次来所存款时，储蓄员应说：“您是存定