

<<银行网点标准化服务培训2>>

图书基本信息

书名：<<银行网点标准化服务培训2>>

13位ISBN编号：9787513615488

10位ISBN编号：7513615489

出版时间：2013-1

出版时间：中国经济出版社

作者：云晓晨

页数：153

字数：150000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<银行网点标准化服务培训2>>

### 内容概要

“服务创造价值，专业赢得尊重。”  
”本书集结了超过百家优秀银行网点咨询的经验总结。

本书作者云晓晨老师主持开发了立金银行培训中心的王牌咨询项目——银行网点标准化服务，根据国内商业银行网点经营的具体特点，从提升网点服务能力和提高网点团队技能的角度，设计了整个咨询项目。

在国内多家银行进行了银行礼仪培训，好评如潮。

本书对提升银行网点的服务水平、提高银行员工的服务能力及银行网点的业绩表现有很大帮助。

## <<银行网点标准化服务培训2>>

### 作者简介

云晓晨清华大学美术学院毕业，清华大学美术学院客座教授，2008年北京奥运会公务员礼仪培训师，2007年度“中国魅力女性培训师”荣誉获得者，北京立金银行培训中心高级培训总监，国内知名的礼仪培训专家。

著有《银行礼仪学》《银行大堂经理必会》《柜面营销技巧》《银行客户经理25堂课》等。

主持开发了立金银行培训中心的王牌咨询项目——银行网点标准化服务，根据国内商业银行网店经营的具体特点，从提升网点服务能力和提高网点团队技能的角度，设计了整个咨询项目。

在民生银行、工商银行、杭州联合银行等银行进行了试点，取得了很好的效果。

为中信银行、建设银行、兴业银行、农业银行、华夏银行、上海银行、招商银行、北京银行、中国银行广州分行、深圳发展银行、宁夏银行等多家单位进行银行礼仪培训，好评如潮。

## <<银行网点标准化服务培训2>>

### 书籍目录

序

#### 第一课 银行网点优质服务理念

- 一、银行优质服务的价值
- 二、银行职员服务的心态调整
- 三、银行服务方式的“三真”原则
- 四、银行服务的两个熟悉方法
- 五、银行优质服务的关键十要素流程图
- 六、银行服务规范
- 七、中高端个人客户服务要点流程图

#### 第二课 银行优质服务流程解读

- 一、八大核心服务流程解读
- 二、优质服务流程解析

#### 第三课 银行大堂经理服务篇

- 一、大堂经理角色定位
- 二、辨认潜在客户，加大客户份额
- 三、提供客户满意服务
- 四、大堂经理的服务
- 五、银行大堂经理服务技能提升
- 六、银行大堂经理服务意识提升
- 七、银行大堂经理岗位设计
- 八、银行大堂经理服务职责
- 九、银行大堂经理做到“七员”
- 十、银行大堂经理工作内容
- 十一、处理典型问题技巧

#### 第四课 银行网点投诉处理技巧

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

#### 第五课 银行网点应急处理

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

#### 第六课 银行网点内的服务及区域划分

- 一、银行网点内的服务
- 二、银行网点内的分区管理

立金银行服务名言

## <<银行网点标准化服务培训2>>

### 编辑推荐

《启明星系列·银行网点标准化服务培训2：服务篇》是立金银行培训中心“银行网点标准化服务培训”系列的第二版，从如何提升银行服务的角度再次阐释银行标准化服务的重要性，增加了许多案例以及银行服务礼仪知识。

立金银行培训中心是一家专业的银行培训机构，具备丰富的营销实战经验，案例讲学为该培训中心的最大特色，一直深受各家银行的欢迎。

立金银行培训中心专注于实务操作，尤其是在对公授信领域，经验丰富。

培训过的机构包括招商银行、民生银行、浦东发展银行、中信银行、建设银行、兴业银行等，受到学员的高度评价。

<<银行网点标准化服务培训2>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>