教育培训简报

2018 年第 5 期（总第 254 期）

本期目录

【文明规范服务专栏】
·以不卑不亢新站位全情投入服务客户
·创新培训模式 力求精益求精

【文明规范服务专栏】

编者按：总行教育培训部从即日起在《教育培训简报》中开辟《文明规范服务专栏》，及时交流全行文明规范服务工作信息，总结宣传全行在服务管理工作中的经验和做法，以及员工在文明规范服务中的典型事例。在此，教育培训部真诚欢迎全行各板块分支机构及员工个人踊跃投稿。稿件内容以单位、个人在文明规范服务工作中好经验、好做法和典型事迹为主题，内容详实，文体不限。

以不卑不亢新站位全情投入服务客户

新年伊始，总行教育培训部规范服务质量提升组走进永吉支行，为其进行文明规范服务质量提升培训。服务质量提升组在永吉支行的培训中，对其服务客户方面和员工的职业形象、服务礼仪提出了更高的要求，力争精化细节，全情投入服务客户。明确了员工的服务态度为“不卑不亢”的新定位，这也是我们在服务质量提升中提出的一个新观点，让员工在实际的工作中把握好“不卑不亢”这四个字，也是我们在培训中的重点。

图为总行教育培训部规范服务质量提升组在永吉支行进行培训

我们了解到在永吉支行以往的服务中，我行无责、客户无理投诉的情况经常发生，因此在《服务质量提升之银行网点零投诉》的课堂上，员工们踊跃分享投诉案例，内心的无奈与委屈得以释放，新提出的“不卑不亢”的服务理念与员工产生了共鸣，结合此种情况，提升组讲师灌输员工在全力以赴为客户解决问题的情况下，要维护自身的人格尊严不被侵犯，保证公

正的立场也是服务的另外一个层面。员工对这样的服务精神表现出了高度认同，深感我行在全面提升服务质量的过程中不忘体恤员工的服务感受，以理解和支持员工为基础，一方面让员工快乐工作，迅速成长；另一方面能够让员工从内心接受主动服务客户的理念。

此次服务质量提升培训，员工在精益求精服务客户的基础上，全情投入、全力以赴。把握好“不卑不亢”的新角色定位，为支行健康快速发展起到积极的作用。

（总行教育培训部　王维）

创新培训模式 力求精益求精

作为服务行业，优质服务对银行的生存和发展都起到了至关重要的作用。在全面提升我行服务质量的工作中，总行教育培训部服务管理部，一直秉承着创新、严谨、务实的精神，不断提高培训质量，丰富培训内容。

图为永吉支行文明规范服务质量提升培训微笑训练课现场

在永吉支行的服务质量提升培训过程中，通过白天的观察以及与支行领导的沟通，发现员工在微笑服务的部分有所欠缺，“不爱笑、不会笑、不想笑”的现象较为普遍。为了让员工理解微笑服务的目的、意义，从根本上转变员工的思想定位，提升组研究决定在培训前的开场破冰部分，加入微笑训练，为员工讲解三种微笑，即一度微笑、二度微笑、三度微笑，在面对不同客户时运用不同的微笑，以达到不同的沟通效果。同时采用专业礼仪训练中“咬筷子”的方式，加强面部肌肉训练，使笑容更加自然、富有亲和力。但是微笑训练仅仅是提升的开始，想要真正的打动客户、赢得客户，还需要发自内心的真诚的微笑。因此，在整个培训过程中，除了加强微笑练习，几位讲师还分享了大量案例，引导员工换位思考，站在客户的角度，想客户之所想，急客户之所急。提升服务质量的第一步，就是要从微笑做起。让客户通过我们真诚的微笑，拉近彼此的距离。

新增加的微笑训练部分，其效果及反响都超过了预期，提升组决定继续沿用此种方式，加强服务理念的导入，并在以后的服务质量提升培训中，根据各网点的实际情况，不断改进、创新，力求将服务质量提升工作做到精益求精。

（总行教育培训部　赵笳琳）