

零售银行营业厅现场管理理论与实务 研究报告

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《零售银行营业厅现场管理理论与实务研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/T516510JNZ.html>

报告价格：纸质版：3000元 电子版：3500元 纸质+电子版：4000元

智研数据研究中心

订购电话： 400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真： 010-60343813

Email： sales@abaogao.com

联系人： 刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、说明、目录、图表目录

零售银行营业厅现场管理理论与实务研究报告 内容介绍：

金融业的全面开放，外资的全面进入，对国内零售银行业既是挑战也是机遇。中国零售银行业要在短时间内完成转型，建立起符合国际的经营模式，缩小同外资银行的差距——提出并实行差异化服务才是根本出路。

本书编纂的根本目的就是为了提高全员的个人素养和综合素质，增强服务意识，完善形象，创造亲和力，增加国内零售银行的市场竞争力，观念的改变，绩效的提高，问题的解决。

银行的产品，营销策略是很容易被竞争对手模仿，服务是产生差异的主要手段，面对市场竞争，仅仅在服务技巧上下功夫也还不够，现代科学服务要求每一个银行员工在具体对客户服务过程当中，能掌握服务话语权，能主动地贴近和引导顾客接受服务。这其中核心就是每名银行员工要掌握基本的待客沟通技巧。

全书从理论到实践，分块分布进行了阐述，第一步部分主要是讲述服务的重要性和服务礼仪的基本原则，使读者从思想上有一个总的认识。第二到第四部分分别从仪表、仪容、姿态等三方面具体介绍职业形象塑造中的一些基本规范。第五至第七部分则按照工作岗位，具体介绍在实际工作对服务礼仪的要求，这三部分有极强的针对性，同时还配有一些训练的方法，有极强的可操作性。

本书在编纂过程中，由于编者本人知识水平的限制，难免出现一些疏漏和差错，希望各位在阅读过程中多多指正。

目 录

前 言

第一部分：外部环境管理

第一章 营业厅外部环境管理

第二章 营业厅户外视觉形象

第1节. 广告干扰影响视觉形象

第2节. 楼顶门头广告位设计

第3节. 玻璃幕墙“亮窗工程”

第二部分 内部现场管理

第三章 营业厅可视化管理

第1节. 可视化管理的概念

第2节. 可视化管理的目的

第3节. 可视化管理的要点

第4节. 5S现场管理法

第四章 营业厅环境视觉和功能分区设计

第1节. 营业厅内部环境

第2节. 人性化环境设计

第3节. 营业厅内部功能分区设计

第4节. 营业厅内部人员工作职责

第5节. 营业厅服务问题及解决办法

案例分享：银行椅成了拴狗柱

案例分享：银行钢椅"咬"住男童小腿消防员救出

案例分享：方便地震捐款 银行临时营业厅现场办公环境

新闻链接：招行首家“新网点主义”银行营业厅设立

第五章 案例：建行营业厅服务环境设计

第1节. 建行营业厅环境设计内容

第2节. 建行整治营业厅服务环境

第3节. 建行营业厅大堂经理区设计

第4节. 建行营业厅等候区布局设计

第六章 营业厅内部环境清洁管理

第七章 营业厅接送钞管理规范

案例分享：运钞车司机监守自盗12.74万

案例分享：斑马线上运钞车撞飞一人

案例分享：运钞车押“丢”30万元现金

案例分享：强闯收费站 运钞员持枪追打收费员

案例分享：运钞员护钱不管伤员

第八章 营业厅员工排班管理

案例分享：银行仍在午休 排班尚不灵活

案例分享：湖北建行弹性排班流程化解长队

第九章 营业厅客户排队管理

第1节. 减少顾客排队的方法

第2节. 客户排队等待心理

案例1：五银行各出“奇招”缓排队压力

案例2：建行6大措施减排队压力

案例3：工行承诺“减排”不超30分钟

案例4：银行排队期间储户开始织毛衣

案例5：建行弹性排班流程化解长队

第十章 营业厅内部现场管理

第1节. 柜台服务无极限

第2节. 营业厅服务特色

第3节. 营业厅服务标准规范化

第4节. 如何提高营业厅服务质量

第5节. 应该进行现场管理

第6节. 案例分享：国内某银行文明服务管理办法

第7节. 营业厅服务品牌建设

第8节. 营业厅管理标准化

案例：孕妇在营业厅休息遭保安殴打

第十一章 营业厅服务形象和礼仪规范

第1节. 仪容规范

第2节. 着装规范

第3节. 饰品规范

第4节. 形体仪态规范

第5节. 日常礼仪规范

第6节. 沟通规范

第7节. 基本语言

第十二章 营业厅主任现场规范化管理

案例：营业厅主任高息揽存384万被判7年

第十三章 营业厅柜员现场规范化管理

第1节. 柜员服务总则

第2节. 柜台摆设标准

第3节. 柜台服务文明用语

第4节. 柜台服务禁语

第5节. 窗口服务规范化管理

案例分享：银行柜员出错 存折里钱越取越多

案例分享：柜员慧眼识骗局 老妇存款方无恙

案例分享：客户对柜员态度不满 索要道歉白得一分钱

第十四章 营业厅大堂经理现场规范化管理

第1节. 大堂经理岗位服务与客户需求

第2节. 满足客户需求需做准备

第3节. 接待客户主动相迎原则

第4节. 服务意识：态度决定一切

案例分享：储蓄卡落在ATM机 大堂经理完璧归赵

案例分享：行长当大堂经理 光大行再造企业文化体系

案例分享：银行大堂经理追近百米警棍打客户

第十五章 营业厅低柜柜员现场规范化管理

案例分享：“交银理财”低柜服务暖人心

案例分享：透视浦发“低柜化”服务背后

第十六章 营业厅贵宾理财区现场规范化管理

第1节. 贵宾理财区人员坐姿服务

第2节. 贵宾区客户迎送服务规范

第3节. 贵宾理财室人员服务规范

第十七章 营业厅保安人员规范化管理

案例分享：手提袋遗失营业厅 保安拾得物归原主

案例分享：汇款不成闹营业厅 保安被迫下跪8分钟

案例分享：保安营业厅调节纠纷无效被捅六刀

第十八章 营业厅客户纠纷与投诉管理

第1节. 客户投诉概述

第2节. 投诉处理技巧

案例分享：营业厅发生投诉案件

案例分享：柜员因如厕时间长遭投诉

第十九章 营业厅安全管理和危机管理

第1节. 安防工作规范

第2节. 面对媒体

第3节. 歹徒持枪抢劫

第4节. 发生诈骗、冒领案件

第5节. 防盗窃案件

第6节. 发生火灾

第7节. 发生挤兑事件

第8节. 发生滋寻闹事

第9节. 防毒防震预案

附加：应急处置流程图

案例分享：银行停电女客户被“请”出门

案例分享：男子柜台前报复式存款

第二十章 营业厅服务质量和顾客满意度

第1节. 神秘顾客检测法

第2节. 服务质量分析管理操作流程

案例分享：银行柜员:不做“冷美人”

第二十一章 营业厅服务营销技巧标准化管理

第1节. 沟通技巧

第2节. 主动营销

第3节. 业务演示

第4节. 客户保持

第5节. 信息收集反馈

第6节. 整合营销理论

第7节. 目标营销理论

第8节. 营业厅促销管理

附一：《银行业文明规范服务的工作指引》

附二：《银行业文明示范单位考核标准表》

附三：《银行营业网点优秀服务知识问答》

附四：《银行现场管理5S知识30问与答》

附五：《2007年度银行服务质量问卷表格》

附六：《理财丛书介绍》

附七：读者反馈表

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/T516510JNZ.html>