

课程纲要

什么是标准化效劳

效劳对信用社的重要性

信用社标准化效劳的亮点及差距

如何提升信用社效劳品质

什么是效劳



什么是效劳

□ 为别人做事，

□ 满足别人需要。

——?辞海?



什么是标准化效劳

~~又称标准化效劳~~

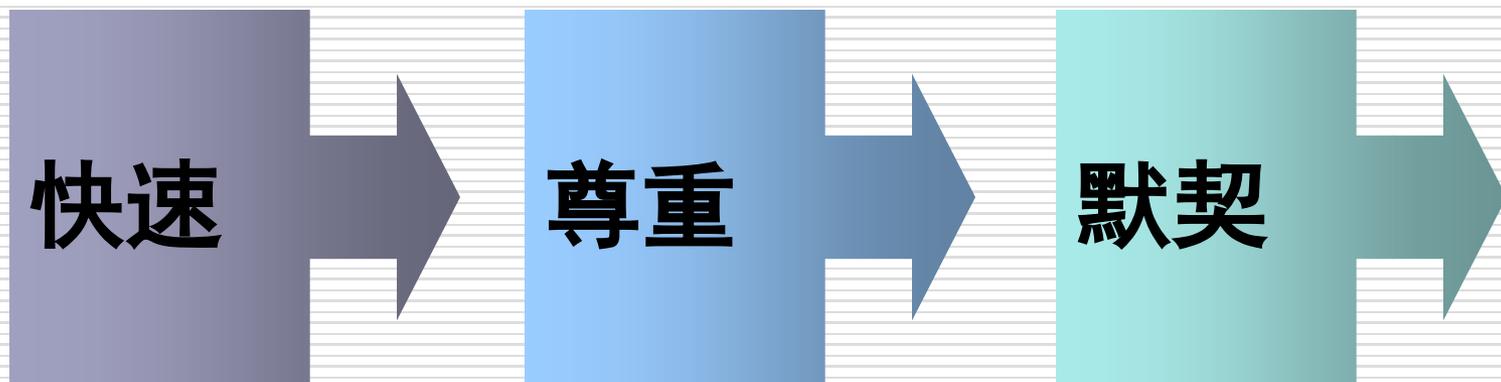
它是由国家和行业主管部门制定并发布的某项效劳(工作)应到达的统一标准
要求从事该项效劳(工作)的人员必须在规定的时间内按标准进行效劳(工作)。

- 在效劳标准与内控标准双重标准下，最大限度地满足客户要求，提高客户的满意度。
-

- 具体包括：
 - 职业着装要求；效劳语言标准；
 - 如何有效沟通；怎样躲避投诉；
 - 现场如何管理；大堂行为标准。

效劳的目标

- 零点研究咨询集团设定的银行效劳目标



效劳是银行永恒的主题，提升效劳质量、超越客户需求是银行保持竞争力的关键。

——?中国银行业同业工会?

效劳是银行永恒的主题，提升效劳质量、超越客户需求是银行保持竞争力的关键。

——?中国银行业同业工会?

标准化效劳涉及两个根本特征：程序特性和个人特性
每个特性对于提供标准化效劳来说都是至关重要的。

程序特性：是指提供产品和效劳的方法和程序。

〔 统一 及时 有效率 〕

**个人特性：是指在与客户打交道时采用怎样的态度、
行为和语言技巧。**

〔 友好 优雅 机智 有趣 〕



个人特性

效劳的四种类型

友好型

告诉顾客：
我们在努力，
但实在不知道在做什么。

冷淡型

告诉顾客：
我们不关心你。

优质型

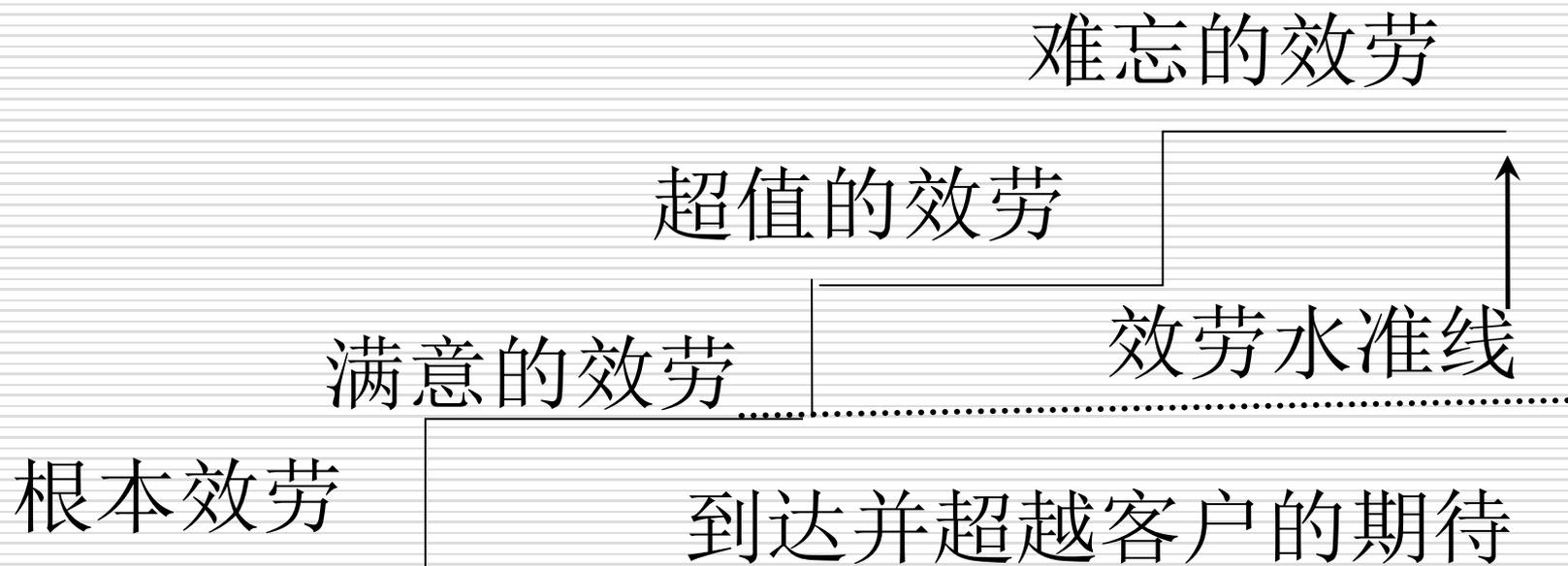
告诉顾客：
我们关心你，
我们提供效劳来

满足你 生产型

告诉顾客：
你是一个数字，
我们在此对你排列。

程序特性

效劳的多层次



思考？

难忘效劳的经历



客户到底想要什么？



© 2008 3DRender.com

IBM2024金融市场意见调查

- | | |
|-----------------|-----------------|
| □ 金融业认可的客户需求 | □ 客户的实际需求排名 |
| □ 1、最正确金融产品 | □ 1、中肯与优质的效劳 |
| □ 2、一站式效劳 | □ 2、便利性 |
| □ 3、声誉/诚信 | □ 3、最正确金融产品 |
| □ 4、中肯与优质的效劳 | □ 4、声誉/诚信 |
| □ 5、便利性 | □ 5、信息透明化 |
| □ 6、模组化 | □ 6、模组化 |
| □ 7、信息透明化 | □ 7、一站式效劳 |
| □ 8、全球营运 | □ 8、全球营运 |
| □ 9、企业社会责任/绿色环保 | □ 9、企业社会责任/绿色环保 |

客户的要求表述大多是感性的，这些感性诉求的背后意味着我们优质的效劳与标准化的操作流程

快速有效的服务

安全舒适的环境

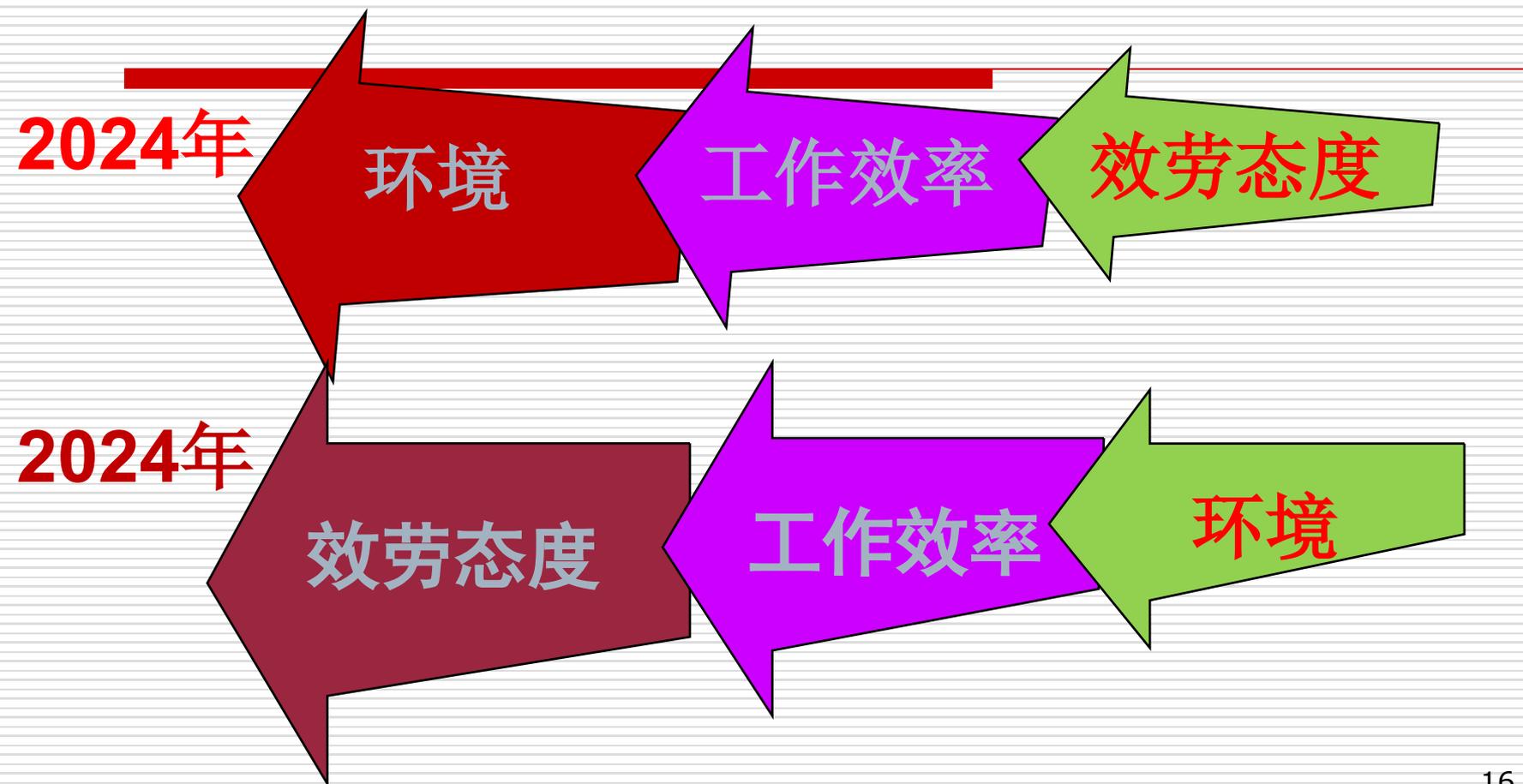
我希望

被尊重

方便简便

...

AC尼尔森调查了27万名国内银行的客户，国内银行给你留下最深印象的是什么？

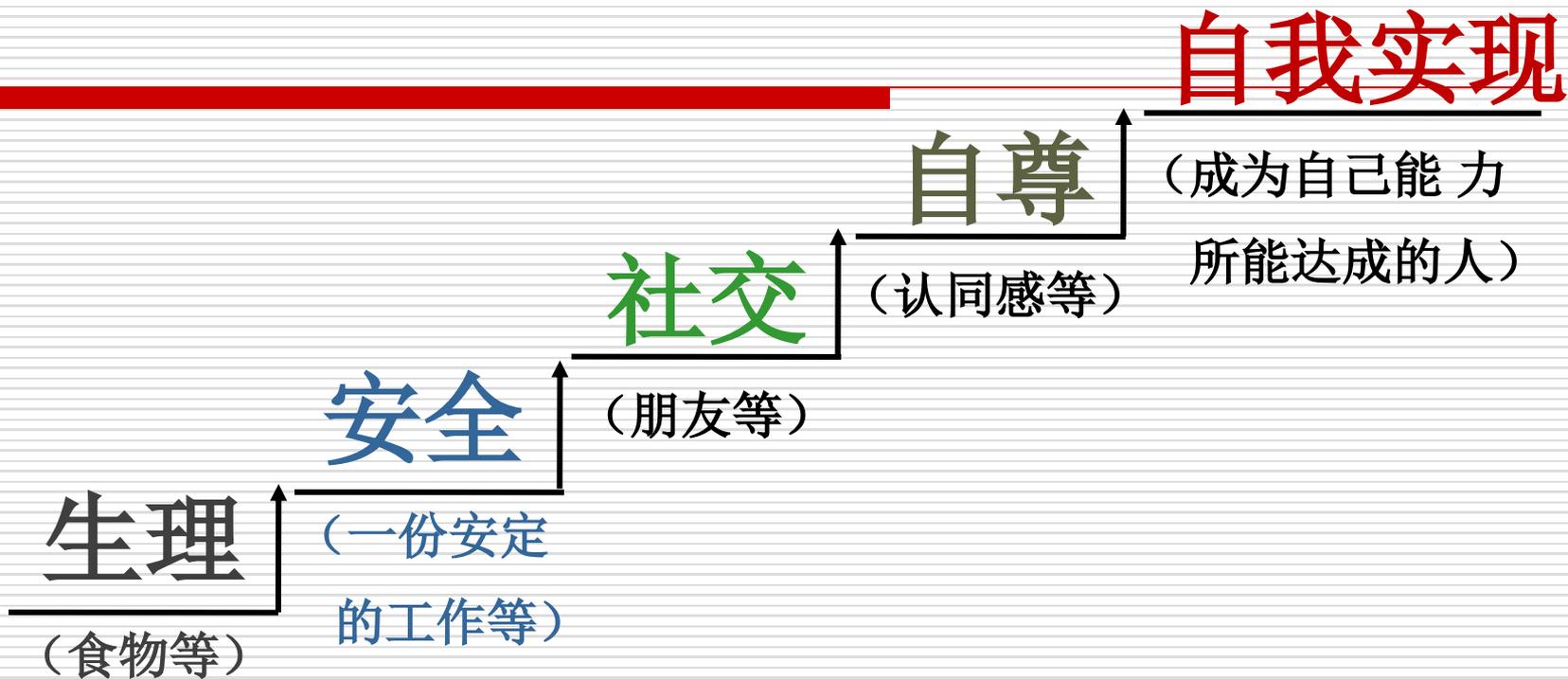


迪斯尼背后的秘密



东京迪斯尼的做法

- 学扫地
- 学照相
- 学抱小孩
- 会计人员也要直接面对顾客
- 怎样与小孩讲话
- 怎样送货



马斯洛需求层次论



中国银行业竞争的不同阶段

产品同质化 决定 效劳能力竞争

品牌形象竞争

网点布局竞争

政策扶持竞争

80年代

90年代

2000-今

未来

美国权威研究报告指出

91%的顾客会避开效劳品质低下的银行!

其中:

80%的顾客会另找其他方面差不多但效劳更好的银行

20%的人宁愿为这种更好的效劳多花钱。

——美国营销策略方案所

~~如果您对我们的效劳感到满意，~~
请您告诉您的朋友！

如果您对我们的效劳不满意，
请您告诉我！

■当顾客心中有抱怨时：

- 4% 会告诉你
- 96% 默默离去
- 其中，90% 不再光临

■顾客为何不上门：

- 3% 搬家
 - 5% 和其他同业有交情
 - 9% 价钱过高
 - 14% 产品品质不佳
 - 68% 效劳不周
-

■恶名昭彰

一位不满的客户平均会将他的抱怨转告 **8-12** 人。

■其中有 **20%** 还会转告 **20** 人之多。

■当你留给他一个负面印象后，往往还得有**12** 个正面印象才能弥补。

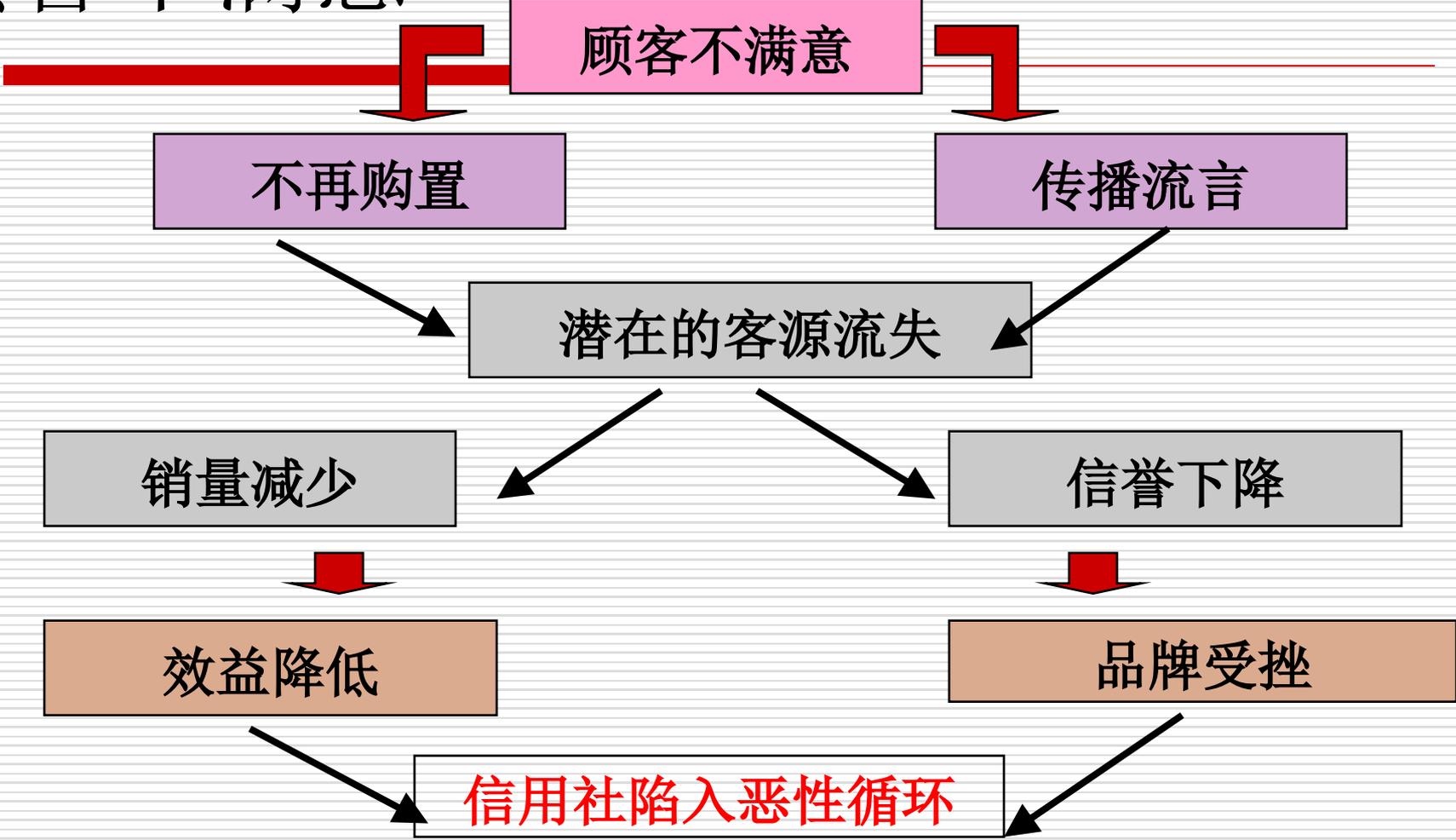
■抱怨得不到解决，**92%** 的抱怨客户永远消失

■化抱怨为玉帛？

当场 圆满解决，**95%** 会再光临

■将客户抱怨、不满妥善处理，**70%** 客户会再度光临；

顾客不满意



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/805144014244011211>