**银行理财经理服务体会**

**早该帮 编制**

银行服务营销心得体会 银行服务营销心得体会 最近参与了工行 两个营业部的服务营销项目，通过对环境设施的整改，营销环境的建 设，提高服务规范，对客户进行个性化营销等方式帮助网点提高服务 能力。

一、环境设施标准化。按照统一模式，对营业网点重新规划服务区 域，完善各功能分区，将网点划分为现金区、非现金区、自助服务区、 咨询休息区、理财服务区，vip 贵宾室等六大区域，统一安装并有醒 目的标示。配置了伞架、雨伞、打气筒等便民设施，添置了玻璃擦等 卫生设施，摆放了绿色观赏植物，贵金属柜标注当日价格。通过 5s 管理，物品摆放整洁有序，资料架、广告牌、荣誉墙整齐规范，电子 显示屏每天把天气预报、雨雪天的温馨提示以及新发行的理财产品、 国债和各项优惠活动滚动，让顾客置身于温馨服务之中，彰显了工行 与众不同的客户服务观。

\_x000C\_二、服务标准规范化。为提高服务规范化，营业网点每天的晨训从 检查仪容仪表，从微笑服务，从站立微笑迎接第一批客户开始，从规 范化服务的每一个细节开始。要求网点从穿着打扮、身体姿势、服务 语言、工作效率到面貌都必须规范，真正做到着装整洁、举止端庄、 主动热情、周到快捷。

三、客户服务个性化。为提高服务效率和效能，需加强客户引导分 流，积极推行个性服务。对大堂经理服务台重新进行设置，把客户必 须填写的单据，都制作了范本，放置在服务台的外围周边，方便客户 对照填写。充分发挥大堂经理在客户引导分流和识别中高端客户中的 关键作用，第一时间把握客户需求，区分复杂业务和简单业务、将客 户分流到不同业务窗口和自助服务区，实施“差别化、个性化”服务， 最大限度满足客户需求和缩短客户等待时间，提高服务能力。

四、服务检查严格化。该部采取多种形式加强服务检查，定期检查 和不定期检查相结合，实地检查和远程检查相结合，安排专人不定期 观看远程，对网点的服务情况进行检查，检查结果每月通过《服务》 进行，对违反服务规范的 网点和个人严格按服务质量管理办法进行 扣罚，以此带动全行服务执行能力的提升。

关键词：

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-24972.html