



艾凯咨询  
ICAN Consulting

# 零售银行营业厅现场管理理论与 实务市场分析及发展趋势研究报 告

## 一、调研说明

《零售银行营业厅现场管理理论与实务市场分析及发展趋势研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43808.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：[sales@icandata.com](mailto:sales@icandata.com)

联系人：刘老师

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、摘要、目录、图表

银行营业厅是银行与客户沟通的桥梁，所以营业厅的运营管理对于银行的发展起着不可忽视的作用。在营业厅运营管理中，有些管理人员由于缺乏管理的知识和技能，即使是在现场巡视，也发现不了问题，有些管理人员处理投诉的技能比较差，要么与客户产生矛盾，要么对客户一味忍让，不能很好的解决客户的问题。作为银行形象的窗口，营业厅的建设和管理成为现代银行关注的焦点。

机构通过对大量营业厅的调研，掌握了大量的第一手资料，从营业厅的内外部环境，柜员服务规范，突发事件的应对和安全管理等方面出发，来提升管理人员的实际操作能力，提升他们的管理水平。本书力求运用通俗的语言、大量的图片、精彩的案例，易于管理人员学习与操作。

银行营业厅服务管理实务全书，包括银行营业厅基础知识，环境设计，服务管理，柜员服务规范，柜台管理，以及投诉管理，突发事件管理，营销管理几方面的内容。以柜员服务礼仪规范为核心，以突发事件安全管理为升华，以营业厅营销管理为结束篇完成了本课题的撰写。

全书分两个部分：外部环境管理和内部现场管理两个部分。外部环境管理主要涉及外部环境管理和户外视觉形象方面内容，内部现场管理主要是指营业厅的环境管理和人员管理方面，人员管理包括大堂经理，高柜员，低柜员及保安等服务规范。另外对营业厅安全管理以及客户投诉纠纷处理，在这里点出思路和方法供读者学习。

### 【 目录 】

目 录 3

前 言 7

第一部分：外部环境管理 8

第一章 营业厅外部环境管理 8

## 第二章 营业厅户外视觉形象 10

### 第1节. 广告干扰影响视觉形象 11

### 第2节. 楼顶门头广告位设计 12

### 第3节. 玻璃幕墙“亮窗工程” 13

## 第二部分 内部现场管理 14

## 第三章 营业厅可视化管理 14

### 第1节. 可视化管理的概念 14

### 第2节. 可视化管理的目的 15

### 第3节. 可视化管理的要点 15

### 第4节. 5S现场管理法 15

## 第四章 营业厅环境视觉和功能分区设计 20

### 第1节. 营业厅内部环境 20

### 第2节. 人性化环境设计 21

### 第3节. 营业厅内部功能分区设计 24

### 第4节. 营业厅内部人员工作职责 26

### 第5节. 营业厅服务问题及解决办法 28

### 案例分享：银行椅成了拴狗柱 31

### 案例分享：银行钢椅“咬”住男童小腿消防员救出 32

### 案例分享：方便地震捐款 银行临时营业厅现场办公环境 33

### 新闻链接：招行首家“新网点主义”银行营业厅设立 33

## 第五章 案例：建行营业厅服务环境设计 35

### 第1节. 建行营业厅环境设计内容 35

### 第2节. 建行整治营业厅服务环境 39

### 第3节. 建行营业厅大堂经理区设计 41

### 第4节. 建行营业厅等候区布局设计 43

## 第六章 营业厅内部环境清洁管理 48

## 第七章 营业厅接送钞管理规范 51

案例分享：运钞车司机监守自盗12.74万 53

案例分享：斑马线上运钞车撞飞一人 53

案例分享：运钞车押“丢”30万元现金 54

案例分享：强闯收费站 运钞员持枪追打收费员 54

案例分享：运钞员护钱不管伤员 55

## 第八章 营业厅员工排班管理 57

案例分享：银行仍在午休 排班尚不灵活 58

案例分享：湖北建行弹性排班流程化解长队 59

## 第九章 营业厅客户排队管理 62

第1节. 减少顾客排队的方法 62

第2节. 客户排队等待心理 64

案例1：五银行各出“奇招”缓排队压力 66

案例2：建行6大措施减排队压力 68

案例3：工行承诺“减排”不超30分钟 69

案例4：银行排队期间储户开始织毛衣 70

案例5：建行弹性排班流程化解长队 70

## 第十章 营业厅内部现场管理 72

第1节. 柜台服务无极限 72

第2节. 营业厅服务特色 74

第3节. 营业厅服务标准规范化 75

第4节. 如何提高营业厅服务质量 80

第5节. 应该进行现场管理 81

第6节. 案例分享：国内某银行文明服务管理办法 83

第7节. 营业厅服务品牌建设 88

第8节. 营业厅管理标准化 92

案例：孕妇在营业厅休息遭保安殴打 98

## 第十一章 营业厅服务形象和礼仪规范 99

第1节. 仪容规范 99

第2节. 着装规范 100

第3节. 饰品规范 101

第4节. 形体仪态规范 101

第5节. 日常礼仪规范 104

第6节. 沟通规范 105

第7节. 基本语言 107

## 第十二章 营业厅主任现场规范化管理 109

案例：营业厅主任高息揽存384万被判7年 109

## 第十三章 营业厅柜员现场规范化管理 110

第1节. 柜员服务总则 110

第2节. 柜台摆设标准 116

第3节. 柜台服务文明用语 116

第4节. 柜台服务禁语 117

第5节. 窗口服务规范化管理 118

案例分享：银行柜员出错 存折里钱越取越多 120

案例分享：柜员慧眼识骗局 老妇存款方无恙 121

案例分享：客户对柜员态度不满 索要道歉白得一分钱 122

## 第十四章 营业厅大堂经理现场规范化管理 123

第1节. 大堂经理岗位服务与客户需求 123

第2节. 满足客户需求需做准备 124

第3节. 接待客户主动相迎原则 124

第4节. 服务意识：态度决定一切 128

案例分享：储蓄卡落在ATM机 大堂经理完璧归赵 129

案例分享：行长当大堂经理 光大行再造企业文化体系 129

案例分享：银行大堂经理追近百米警棍打客户 129

## 第十五章 营业厅低柜柜员现场规范化管理 132

案例分享：“交银理财”低柜服务暖人心 133

案例分享：透视浦发“低柜化”服务背后 134

## 第十六章 营业厅贵宾理财区现场规范化管理 139

第1节. 贵宾理财区人员坐姿服务 139

第2节. 贵宾区客户迎送服务规范 142

第3节. 贵宾理财室人员服务规范 145

## 第十七章 营业厅保安人员规范化管理 148

案例分享：手提袋遗失营业厅 保安拾得物归原主 150

案例分享：汇款不成闹营业厅 保安被迫下跪8分钟 150

案例分享：保安营业厅调节纠纷无效被捅六刀 152

## 第十八章 营业厅客户纠纷与投诉管理 154

第1节. 客户投诉概述 154

第2节. 投诉处理技巧 156

案例分享：营业厅发生投诉案件 163

案例分享：柜员因如厕时间长遭投诉 164

## 第十九章 营业厅安全管理和危机管理 166

第1节. 安防工作规范 166

第2节. 面对媒体 169

第3节. 歹徒持枪抢劫 170

第4节. 发生诈骗、冒领案件 171

第5节. 防盗窃案件 171

第6节. 发生火灾 171

第7节. 发生挤兑事件 171

第8节. 发生滋寻闹事 172

第9节. 防毒防震预案 172

附加：应急处置流程图 174

案例分享：银行停电女客户被“请”出门 175

案例分享：男子柜台前报复式存款 175

## 第二十章 营业厅服务质量和顾客满意度 177

第1节. 神秘顾客检测法 179

第2节. 服务质量分析管理操作流程 181

案例分享：银行柜员:不做“冷美人” 181

## 第二十一章 营业厅服务营销技巧标准化管理 182

第1节. 沟通技巧 182

第2节. 主动营销 191

第3节. 业务演示 200

第4节. 客户保持 203

第5节. 信息收集反馈 205

第6节. 整合营销理论 206

第7节. 目标营销理论 206

第8节. 营业厅促销管理 208

## 附件

附一：《银行业文明规范服务的工作指引》 210

附二：《银行业文明示范单位考核标准表》 215

附三：《银行营业网点优秀服务知识问答》 218

附四：《银行现场管理5S知识30问与答》 227

附五：《2007年度银行服务质量问卷表格》 230

附六：《富晨理财丛书介绍》 231

附七：读者反馈表 236

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43808.html>

## 三、研究方法

### 1、系统分析方法

- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

## 四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

## 五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（[www.icandata.com](http://www.icandata.com)）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

### 研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

### 我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;  
数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;  
服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;  
良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。