

银行大堂经理培训方案

一、为什么学习本课程

银行大堂经理是指在银行营业网点内以流动的形式，主动引导、分流客户，并为客户提供金融服务、咨询指引和营销宣传的银行人员。

银行大堂经理的重要作用主要表现在建立和维护客户关系上,如接待引导客户、解答客户咨询、了解客户特殊需求、注意目标客户、留意客户交易习惯、满足重点客户特殊需求、处理客户不满以及为客户办理离柜业务等。

理解客户、接待客户、帮助客户、保留客户，培育客户服务环境，对于任何组织来说都是一个重大的举措。在本课程中，你将认识到树立以客户为中心的意识，培育一个注重客户服务的环境会如何影响组织的利润率、增长速度和市场信誉。你还将了解到，一个以客户为中心的零售银行大堂环境，不断提升的服务技能如何帮助你树立信心、创造机会并奠定基础。你将体会到制定大堂经理服务标准并贯彻这些标准的重要性，以及如何组建并领导一支优秀的大堂经理服务团队去不断提升客户服务水平。

近年来，随着股份制商业银行纷纷抢滩，特别是随着加入 WTO，对优质客户的争夺将更加白热化，在目前各家银行金融产品、服务功能同质化特征较明显的情况下，谁能够为客户提供更多个性化、差异性的服务，谁就在竞争中赢得了主动，谁就能争得更多的优质客户资源，取得更好的经营效益。

在的日常工作中，大堂经理要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户提供服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。同时，大堂经理特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的大堂经理服务是零售银行致胜的法宝。

我们要用卓越的服务来赢取客户。

二、大堂经理业务学习范围

- 学习在大堂经理专业领域的服务基本观念
- 建立正确的客户服务心态和服务意识
- 了解大堂经理服务领域的基本知识和技能
- 建立专业服务人士的价值观和职业态度
- 学习专业服务过程中基本礼仪规范
- 通过模拟训练，掌握工作中必备的服务知识和技巧
- 培养良好的工作习惯
- 提升并发展专业素质，做好职业发展规划

三、本课程适用对象：

零售银行分行营业厅服务礼仪专业训练

零售银行专职大堂经理服务礼仪培训
个人理财部门办公人员、职员、行政、文秘培训
零售银行营销经理、理财主管、和客户经理
零售银行理财中心负责人、理财经理等
零售银行客户服务、技术支持部门

培训内容：

第一单元：大堂经理角色定位和工作职责...

- 一、 网点转型，迎接客户体验时代...
- 二、 银行网点服务现状...
- 三、 从结算型向服务营销型转变...
- 四、 客户体验时代的银行形象大使...
- 五、 大堂经理工作内容和业务范围...
- 六、 专业服务源于专业化培训...
- 七、 如何拥有良好职业心态...
- 八、 大堂经理综合素质要求...
- 九、 经验分享：大堂经理“七种本领”。
- 十、 大堂经理首问责任制...
- 十一、 资料：银行首问责任制实施规定...
- 十二、 新闻链接：行长亲任大堂经理...

第二单元：大堂经理岗位设计选拔...

- 一、 如何设计大堂经理岗位...
- 二、 工作流程和客户价值...
- 三、 大堂经理应解决的问题...
- 四、 案例分享：大堂经理的一天...

第三单元：大堂经理客户营销技能提升...

- 一、 大堂经理胜任“ASK”模型...
- 二、 四种典型客户类型...
- 三、 顾客购买决策过程...
- 四、 客户需求和介绍信息...
- 五、 了解客户需求的方法...
- 六、 “MAN”——客户识别技巧...
- 七、 “SPIN”——顾问式销售技巧...
- 八、 “F A B E”——产品推介技巧...

第四单元：大堂经理服务意识和技能提升...

第五单元：塑造大堂经理完美职业形象...

第六单元：如何正确对待客户投拆与抱怨... 1