

《银行标杆网点服务营销提振培训项目》

【授课时长】

实战版 2 天，浓缩版 1 天

【授课对象】

网点全体成员

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

头脑风暴：您碰到哪些关于标杆网点、服务、营销等方面的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一天 9：00-10：30 网点一

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

10：30-11：30 网点二

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

11：30-12：30 网点三

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

14：00-15：00 网点四

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

15：00-16：00 网点五

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

16：00-17：00 网点六

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

17：00-18：00 网点七

- 1 主任访谈网点走访
- 2 工作现状、服务现状沟通交谈，初步工作难题解决建议
- 3 网点环境整改初步建议

第二天 9:00-12:00; 14:00-17:00 网点主任

- 1 标杆网点对联社、对全员的意义及重要性
- 2 标杆网点对全员的言行及礼仪, 网点主任的形象、言行规范
- 3 VIP室的运用要点, 运用技巧
- 4 高效激励晨会的召开
- 5 团队成员岗位职责梳理, 管理三大内容——人员、销售、服务
- 6 如何与员工沟通互动
- 7 员工辅导与激励技巧
- 8 如何激发员工的营销兴趣
- 9 如何培训员工营销技能
- 10 人员激励、管理、团队成员激励
- 11 现场游走管理 《厅堂游走管理表》、《厅堂环境卫生管理表》
- 12 非现场过程管理 《各个岗位营销过程管理表》
- 13 二次绩效考核——参考建议 《员工绩效管理表》
- 14 银行网点营销策略与方法
- 15 提升团队管理办法
- 17 员工一对一绩效面谈辅导技巧 《绩效面谈提升计划表》
- 18 网点业绩提升的策略分解

19:00-21:00 柜员

- 1 标杆网点对联社、对全员的意义及重要性
- 2 标杆网点对全员的言行及礼仪, 柜员的形象、言行规范
- 3 高效激励晨会的柜员配合要求
- 4 岗位职责梳理 观察高柜柜员服务现状 (重点观察服务用语、服务行为、主动营销意识)
- 5 服务营销标准流程
- 6 柜员七步曲: 七步曲为手相迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧引见、提醒递、目相送; 强化举手礼训练
- 7 导入转介卡 《客户转介卡》
- 8 现场观察, 沟通并反馈, 至少要求开口递送 20 份折页, 转介 3 个客户至客户经理
- 9 一句营销
- 10 客户识别
- 11 柜员提高薪资的方法 《柜员 100%营销自检表》

第三天 9:00-12:00; 14:00-17:00 网点主任

- 20 培养督促柜员技巧
- 21 培养督促大堂经理 (理财经理) 技巧
- 22 培养全体人员技巧
- 23 如何培养员工进行营销 《员工非现场管理营销监督表》
- 24 如何培养督促客户经理、大堂经理、柜员销售两金一险业务
- 25 培养全体人员贷款营销技巧
- 26 培养督促客户经理、大堂经理、柜员信用卡营销技巧
- 27 员工销售技巧传帮带能力培养
- 28 客户抱怨投诉处理技巧 《客户投诉处理登记表》
- 29 升级投诉应对技巧

30 工作检查、难题解答

17:00-18:00 网点主任

- 1 每天例行：VIP室布局及美化、使用的拍照评比，点评
- 2 每天例行：网点营销环境、氛围打造的拍照评比，点评

19:00-21:00 柜员

- 1 折换卡营销技巧及话术训练 《银行服务营销表（柜台版）》
- 2 新开借记卡营销技巧及话术训练

4 手机银行营销技巧及话术训练 观察高柜柜员服务现状（重点观察服务用语、服务行为、主动营销意识）

5 短信通知营销技巧及话术训练

6 网银营销技巧及话术训练

第四天 9:00-12:00 14:00-17:00 大堂经理

- 1 标杆网点对联社、对全员的意义及重要性
- 2 标杆网点对全员的言行及礼仪，大堂经理的形象、言行规范
- 3 大堂经理如何使用VIP室进行团队配合营销
- 4 高效激励晨会的大堂经理配合要求

5 辅导大堂经理进行现场管理第一次巡检（营业前、营业中、营业后），并记录存在的问题（根据巡检表） 《网点营业环境巡检表》、《网点营业人员工作表现巡视表》

6 八大服务流程：包括客户迎接、客户咨询、客户接待、客户分流、产品营销、客户教育、投诉处理、客户挽留。（重点）

7 客户引导分流技巧

8 挖掘和识别目标客户 潜在贵宾客户识别特征（大堂经理用）

9 厅堂现场营销 《转介卡》

10 主动性训练 《银行服务营销表（大堂版）》

11 大堂掌控力训练

12 大堂关怀客户训练

13 银行产品呈现技巧

14 “一对一”对大堂经理进行营销服务流程辅导（涉及到识别引见、引导分流），培养大堂经理识别引见能力、引导分流和服务营销的主动性

15 网银推广技巧、手机银行推广技巧、短信通知推广技巧（时间控制在10分钟）

16 信用卡推广技巧、现金分期推广技巧

17:00-18:00 网点主任

- 1 每天例行：VIP室布局及美化、使用的拍照评比，点评
- 2 每天例行：网点营销环境、氛围打造的拍照评比，点评

19:00-21:00 柜员

1 贷记卡营销技巧及话术训练

2 现金分期营销技巧及话术训练

3 代理保险营销技术及话术训练

第五天 9:00-12:00 14:00-17:00 大堂经理

17 保险推广技巧

18 基金推广技巧

19 投资黄金推广技巧、收藏金饰推广技巧

20 大堂销售提升技巧训练

21 高端人士识别技巧

- 22 揽储吸存技巧
- 23 贷款营销技巧；
- 24 客户异议处理技巧
- 25 电话营销技巧
- 26 常见异议处理技巧
- 27 如何深度营销？
- 28 网点微型沙龙营销技巧 《网点微沙营销表》

17:00-18:00 网点主任

- 1 每天例行：VIP室布局及美化、使用的拍照评比，点评
- 2 每天例行：网点营销环境、氛围打造的拍照评比，点评

19:00-21:00 柜员

- 1 转介绍营销技巧及话术训练
- 2 团队配合营销技巧及话术训练
- 3 中高端客户识别及心理分析
- 4 吸储营销技巧

第六天 9:00-12:00 14:00-17:00 客户经理、信贷经理

- 1 标杆网点对联社、对全员的意义及重要性
- 2 标杆网点对全员的言行及礼仪，客户经理、信贷经理的形象、言行规范
- 3 客户经理、信贷经理如何使用VIP室进行团队配合营销
- 4 高效激励晨会的客户经理配合要求
- 5 岗位职责梳理
- 6 客户梳理表的作用和使用方法，进行客户梳理和陌生客户电话邀约辅导

《客户信息梳理表》 辅导客户经理打5-10个电话

- 7 客户认养的作用和认养话术 现场认养
- 8 服务沟通基本语言表达技巧训练
- 9 客户开发：目标客户识别开发拜访沟通接近技巧
- 10 客情关系：中国式客情关系营建 《银行服务营销表（客户经理版）》
- 11 梳理已购黄金被套的客户
- 12 进行客户梳理和陌生客户电话邀约辅导
- 13 针对客户信息梳理表的客户，对客户进行分群经营、分级维护

17:00-18:00 网点主任

- 1 每天例行：VIP室布局及美化、使用的拍照评比，点评
- 2 每天例行：网点营销环境、氛围打造的拍照评比，点评

19:00-21:00 柜员 1 投资型实物金营销技巧及话术训练

- 2 礼品型实物金营销技巧及话术训练
- 3 饰品型实物金营销技巧及话术训练
- 4 账户金营销技巧及话术训练
- 5 基金营销技巧及话术训练 《基金销售记录及客户统计表》

第七天 9:00-12:00 14:00-17:00 客户经理、信贷经理

- 14 保险推广技巧
- 15 投资基金推广技巧
- 16 收藏金饰推广技巧
- 17 微信营销技巧
- 18 发短信问候客户

- 19 公私联动营销
- 20 营销沙龙 《沙龙营销表》
- 21 外拓技巧
- 22 客户拜访预约技巧
- 23 上门拜访技巧
- 24 辅导客户经理打 5-10 个电话
- 25 信贷营销要点及风险把控 信贷风险把控要点
- 26 团队配合营销技巧
- 17 : 00-18 : 00 网点主任
 - 1 每天例行：VIP 室布局及美化、使用的拍照评比，点评
 - 2 每天例行：网点营销环境、氛围打造的拍照评比，点评
- 19 : 00-21 : 00 柜员
 - 1 客户抱怨投诉心理分析
 - 2 常见客户抱怨投诉类型
 - 3 客户抱怨投诉处理的步骤
 - 4 如何委婉地解释说明公司规定的技巧
 - 5 如何与大堂经理配合处理投诉
 - 6 老年客户抱怨投诉处理技巧
 - 7 客户等待时间太长抱怨投诉处理技巧
 - 8 客户证件不全抱怨投诉处理技巧
 - 9 客户支票不合规抱怨投诉处理技巧
 - 10 如何降低客户投诉率
 - 11 投诉处理模拟演练
 - 12 如何提高神秘人检查得分？
 - 13 避免危机，从我做起
 - 14 上一期工作检查、难题解答 (拍照或跟进视频)
 - 15 总结回顾、学习心得视频采集 (拍照或跟进视频)

第八天 9 : 00-10 : 30 网点一：网点主任、大堂经理、客户经理

- 1 VIP 室布局及美化，VIP 室使用的执行检查
- 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改 《网点整改表》
- 3 学习知识运用情况沟通
- 4 工作现场辅导
- 5 工作落实执行检查
- 6 工作难题一对一解答
- 10 : 30-11 : 30 网点二：网点主任、大堂经理、客户经理
 - 1 VIP 室布局及美化，VIP 室使用的执行检查
 - 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改
 - 3 学习知识运用情况沟通
 - 4 工作现场辅导
 - 5 工作落实执行检查
 - 6 工作难题一对一解答
- 11 : 30-12 : 30 网点三：网点主任、大堂经理、客户经理
 - 1 VIP 室布局及美化，VIP 室使用的执行检查
 - 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改

- 3 学习知识运用情况沟通
 - 4 工作现场辅导
 - 5 工作落实执行检查
 - 6 工作难题一对一解答
- 14 : 00-15 : 00 网点四：网点主任、大堂经理、客户经理
- 1 VIP室布局及美化建议，VIP室使用要点
 - 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改
 - 3 学习知识运用情况沟通
 - 4 工作现场辅导
 - 5 工作落实执行检查
 - 6 工作难题一对一解答
- 15 : 00-16 : 00 网点五：网点主任、大堂经理、客户经理
- 1 VIP室布局及美化，VIP室使用的执行检查
 - 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改
 - 3 学习知识运用情况沟通
 - 4 工作现场辅导
 - 5 工作落实执行检查
 - 6 工作难题一对一解答
- 16 : 00-17 : 00 网点六：网点主任、大堂经理、客户经理
- 1 VIP室布局及美化，VIP室使用的执行检查
 - 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改
 - 3 学习知识运用情况沟通
 - 4 工作现场辅导
 - 5 工作落实执行检查
 - 6 工作难题一对一解答
- 17 : 00-18 : 00 网点七：网点主任、大堂经理、客户经理
- 1 VIP室布局及美化，VIP室使用的执行检查
 - 2 网点营销环境、氛围打造建议，及现场整改
 - 3 学习知识运用情况沟通
 - 4 工作现场辅导
 - 5 工作落实执行检查
 - 6 工作难题一对一解答

后期督导

安排每个督导专员针对每个网点进行督导