

《银行营业网点服务系列》

【授课时长】

每个课程 1 天，共 6 天

【授课对象】

银行大堂经理、柜员……

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通与商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、《银行服务礼仪》（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

一、柜员、大堂经理形象礼仪

- (一)、服饰礼仪：“职业装穿出服专业形象”
- (二)、配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧
- (三)、化妆礼仪：“三分长相，七分打扮”
- (四)、仪容礼仪：专业仪容 10 细节

二、柜员、大堂经理基本行动礼仪

- (一)、站姿
- (二)、坐姿
- (三)、走姿
- (四)、蹲姿
- (五)、指引手势礼仪
- (六)、接递票据礼仪
- (七)、接递银行卡礼仪
- (八)、接递现现金礼仪

三、柜员服务六流程与礼仪

- (一)、迎接：站相迎、诚请坐
- (二)、了解：笑相问、双手接
- (三)、办理：快速办、巧提示
- (四)、推荐：巧引导、善推荐
- (五)、成交：巧缔结、快速办
- (六)、送客：双手递、起立送

第二章、客户服务技巧与优质服务管理（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

一、大堂经理日常客户管理程序

- (一)、营业前、
- (二)、营业中、
- (三)、营业后

二、现场客户引导与分流

- (一)、客户分流引导流程
- (二)、客户分流引导原则
- (三)、客户分流引导技巧
- (四)、贵宾客户识别引导流程
- (五)、潜在贵宾客户识别线索
- (六)、客户服务流程管理
- (七)、客户休息管理

三、特殊要求服务技巧

- (一)、指导取号
- (二)、指导填单
- (三)、指导使用 ATM 机礼仪
- (四)、指导使用自助终端礼仪
- (五)、回答客户提问礼仪
- (六)、派发银行宣传单张礼仪
- (七)、遇客户不自觉排队沟通礼仪
- (八)、遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- (九)、遇客户存款假币沟通服务礼仪
- (十)、客户等待时间过长沟通服务礼仪

四、特殊客户服务技巧

- (一)、老年客户服务技巧
- (二)、残疾人服务技巧
- (三)、孕妇服务技巧
- (四)、小孩服务技巧
- (五)、农村低文化者服务技巧
- (六)、工作压力大，情绪激动的男士客户服务技巧
- (七)、更年期女性服务技巧
- (八)、低文化的老年客户服务技巧
- (九)、贵宾客户服务技巧
- (十)、特殊身份人士服务技巧

第三章、大堂经理目标客户的开拓（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

一、挖掘和识别目标客户

- (一)、目标市场分类
- (二)、目标客户挖掘与识别
- (三)、寻找银行利基市场--- MAN 法则
- (四)、搜寻客户源技巧及注意事项

二、客户深层需求及决策分析

- (一)、客户冰山模型
- (二)、高效收集客户需求信息的方法
- (三)、高效引导客户需求的方法
- (四)、客户合作心理分析
- (五)、客户决策身份分析

三、客户需求引导及洽谈策略

- (一)、SPIN 引导技巧

- (二)、沟通引导的目的
- (三)、高效沟通谈判六步骤
- (四)、沟通引导实用策略

四、银行产品呈现技巧

- (一)、影响产品呈现效果的三大因素
- (二)、产品推介的三大法宝
- (三)、产品组合呈现技巧
- (四)、银联标准信用卡（单币卡）呈现技巧

- 实惠
- 便利
- 安全

(五)、银行常见产品呈现技巧

- 网银呈现技巧
- 银行卡呈现技巧
- 小额贷款呈现技巧
- 分期付款呈现技巧
- 保险产品呈现技巧
- 基金产品呈现技巧
- 黄金产品呈现技巧
- 其它个金产品呈现技巧

五、客户异议处理技巧

- (一)、处理异议—异议是黎明前的黑暗
- (二)、追根究底—清楚异议产生的根源
- (三)、分辨真假—找出核心的异议
- (四)、自有主张—处理异议的原则
- (五)、化险为夷—处理异议的方法
- (六)、寸土寸金—价格异议的处理技巧
- (七)、客户核心异议处理技巧

- 情感与精神层面不满足；
- 不认可公司、产品
- 不认可营销服务人员；
- 客户有太多的选择；
- 客户暂时没有需求；
- 客户想争取更多的利益；

六、促成合作策略

- (一)、建立并强化优势策略
- (二)、同一战线策略
- (三)、假设成交策略
- (四)、逐步签约策略
- (五)、适度让步策略
- (六)、资源互换策略

短片观看及案例分析、综合模拟演练

- 1、网银呈现技巧
- 2、银联标准卡呈现技巧

- 3、小额贷款呈现技巧
- 4、分期付款呈现技巧
- 5、保险产品呈现技巧
- 6、基金产品呈现技巧
- 7、黄金产品呈现技巧
- 8、其它个金产品呈现技巧

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、《现场服务与突发危机事件处理技巧》（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

一、关于事物的突发事件

- (一)、点钞机失灵的应对技巧
- (二)、大堂内验钞机失灵的应对技巧
- (三)、电脑突然死机的应对技巧
- (四)、网络突然中断的应对技巧
- (五)、下雨天，地面滑的应对技巧

二、关于人的突发事件处理技巧

- (一)、客户要求上洗手间的应对技巧
- (二)、客户突然生病的应对技巧
- (三)、客户在大堂内滑倒的应对技巧
- (四)、客户在大堂内大声打手机的应对技巧
- (五)、客户在大堂内被抢钱的应对技巧
- (六)、客户自称在大堂内被偷钱、偷手机的应对技巧
- (七)、多位客户突然在大堂内争吵的应对技巧
- (八)、孕妇在大堂内被的挤、撞的应对技巧
- (七)、有人抢劫的应对技巧
- (八)、下雨天，大量街上行人突然挤进营业大堂的应对技巧
- (九)、喝醉酒者应对技巧
- (十)、地坏流氓应对技巧

三、特殊突发事件

- (一)、突然火灾的应对技巧
- (二)、地震应对
- (三)、记者突然光临应对技巧
- (四)、储户在拍摄照片、视频应对技巧

第五篇、顾客抱怨处理技巧（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

一、客户不满抱怨投诉的心理分析

- (一)、客户需求分析
- (二)、产生不满抱怨投诉的常见原因
- (三)、客户抱怨投诉的心理分析
- (四)、客户核心深层需求
- (五)、超越客户满意的三大策略

短片观看及案例分析：经典通信公司投诉案例分析

疯狂的股民：客户为什么这样做？反映客户什么心理？

95588：客户投诉案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

二、客户抱怨投诉的处理技巧

- (一)、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小
- (二)、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；
- (三)、处理投诉的要求：依法处理是底线，合情合理是标准。
- (四)、避免 15 种错误处理顾客抱怨的方式：
- (五)、客户抱怨投诉处理的六步骤：
- (六)、客户安抚技巧
- (七)、委婉地提醒客户技巧
- (八)、委婉地解释和说明公司规定的技巧
- (九)、客户抱怨投诉处理技巧：三明治法则+引导技巧
- (十)、客户抱怨投诉处理细节
- (十一)、巧妙降低客户期望值技巧
- (十二)、当我们无法满足客户的时候……
- (十三)、快速处理客户抱怨投诉策略

三、疑难投诉处理流程与技巧

- (一)、疑难投诉处理之 22 对策
- (二)、特殊客户抱怨投诉处理策略整合
 - 公司原因造成的抱怨投诉
 - 骚扰客户抱怨投诉
 - 恶意投诉
- (三)、恶意投诉/补偿型投诉处理利器

短片观看及案例分析（善意的抱怨投诉案例）

- 1、啰嗦型客户咨询投诉处理案例分析；
- 2、脾气火爆型客户咨询投诉案例分析；
- 3、精明型客户咨询投诉案例分析；
- 4、反复型客户咨询投诉案例分析；

短片观看及案例分析

- 5、关于银行排队时间太长的投诉处理案例
- 6、关于银行服务流程繁琐的投诉处理案例
- 7、关于银行服务人员服务态度的投诉处理案例
- 8、关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 9、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 10、 恶意投诉处理案例；
- 11、 补偿型客户抱怨投诉案例；
- 12、 特殊身份客户抱怨投诉案例；
- 13、 客户诉讼的庭外和解案例；

就学员提出的五个投诉难题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第六章、客户关系管理（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

一、客户关系管理关键点与 6 个阶段

二、客户关系管理沟通技巧

- (一)、影响沟通效果的因素
- (二)、营造沟通氛围技巧

- (三)、沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”
- (四)、深入对方情境
- (五)、高效引导技巧
- (六)、三明治法则
- (七)、委婉提醒技巧
- (八)、高效沟通六步曲

三、营建客户关系的4种技巧

- (一)、全员服务客户
- (二)、现代客户关怀工具的使用技巧
- (三)、沟通频率与质量
- (四)、敢于表达意愿

四、低成本客户关系营建工具及技巧

- (一)、电话
- (二)、QQ
- (三)、EMAIL
- (四)、飞信
- (五)、短信息
- (六)、上门拜访
- (七)、资讯
- (八)、解决客户核心难题

五、判断谁是关键性人物

- (一)、职位高低
- (二)、性格特征
- (三)、职业对应
- (四)、威望指数
- (五)、专业知识

六、高成本高效益客户关系营建工具及技巧

- (一)、商务宴请技巧
- (二)、K歌、娱乐技巧
- (三)、亲友好友公关技巧
- (四)、OPP营销
- (五)、营销沙龙

短片观看及案例分析：

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划
- 四、企业领导：颁奖
- 五、企业领导：总结发言
- 六、合影：集体合影

