

《银行中年员工岗位综合技能提升训练》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

银行中年员工（30-50 岁）

【课程大纲】

（领导开训：强调训练的意义目的、纪律）

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于沟通技巧、客户抱怨与投诉处理、银行产品实战营销技巧、压力与情绪化解、团队建设、共赢谈判等方面的难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、中年员工沟通技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、影响沟通效果的因素

二、营造沟通氛围

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

三、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

四、深入对方情境

（一）行为冰山模型

（二）钓鱼理论

（三）对方最关心的是什么（聆听与观察）

（四）如何站在对方立场进行沟通

（五）进入对方心理舒适区

五、高效引导技巧

（一）开放式提问、封闭式提问

（二）SPIN 提问技巧

（三）经典高效引导技巧

六、三明治法则

（一）第 1 层-积极情感层面(好)：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

（二）第 2 层-核心问题层面(坏)：询问、建议、忠告、要求、引导

（三）第 3 层-积极情感层面(好)：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

七、高效沟通四要诀

（一）信息传递多向性

（二）信息传递标准化

（三）信息传递多样性

（四）信息传递短平快

八、高效沟通谈判六步曲

（一）谈判策划

- (二) 谈判准备
- (三) 谈判开局
- (四) 谈判磋商
- (五) 谈判促成
- (六) 实施检查

九、谈判型沟通技巧

- (一) 谈判中倾听艺术
- (二) 谈判中提问艺术
- (三) 叙述与应答艺术
- (四) 论辩与说服艺术
- (五) 应对洽谈对象反应的艺术

短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

宝洁：营销谈判正反两案例

海尔：营销谈判正反两案例分析

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

第二章、客户抱怨投诉及应急事件的处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、快速分析投诉产生的真实原因

- (一) 客户心理不健康
- (二) 客户期望值高
- (三) 客户不理解我们工作流程和工作要求
- (四) 服务人员态度、服务沟通技巧、分析能力待提高
- (五) 已给客户造成损失

二、快速确认投诉的真实目的

- (一) 求发泄不满的心理
- (二) 求尊重公平的心理
- (三) 求补偿损失的心理
- (四) 求尽快解决问题的心理
- (五) 恶意投诉心理

三、客户性格心理分析及处理技巧

- (一) 和平型
- (二) 力量型
- (三) 活泼型
- (四) 完美型

四、非补偿型难缠客户心理分析

- (一) 客户为什么会粗鲁无理？
- (二) 客户为什么会夸大其词？
- (三) 客户为什么会做出一些让人难以接受的行为？
- (四) 为什么我们做了很多的解释客户不听？
- (五) 为什么好像我们说的很多实际的客观的话，客户都认为不对？

五、补偿型难缠客户心理分析

- (一) “合理补偿型”客户心理分析
- (二) “巨额非合理补偿型”客户心理分析

(三) 客户要求向媒体报曝光的心理分析

(四) 客户为什么提出要补偿？

(五) 他的真实目的是什么？

六、客户抱怨投诉常见处理技巧

(一) 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

(二) 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

(三) 避免 20 种错误处理顾客抱怨的方式

(四) 客户抱怨投诉处理的步骤

七、委婉地解释和说明公司规定的技巧、降低客户期望值

(一) 委婉提醒法

(二) 巧妙诉苦法

(三) 巧妙请教法

(四) 同一战线法

(五) 利弊分析法

(六) 温馨提示法

(七) 宣传提醒法

(八) 上级权利法

(九) 体验呈现法

(十) 举例说明法

(十一) 提问引导法

(十二) 摩托罗拉法

八、及时安抚客户情绪技巧

(一) 语言技巧

(二) 行为技巧

(三) 三换原则

九、客户抱怨投诉处理技巧

“三明治”+提问引导技巧

第一层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、理解、关心

第二层---核心问题（解决投诉）：建议、指正、要求、询问、引导

第三层---积极情感（正能量）：鼓励、肯定、赞美、希望、关心

十、当我们无法满足客户的时候…

(一) 替代方案

(二) 巧妙示弱

(三) 巧妙转移

(四) 摩托罗拉

(五) 巧妙的降低客户期望值

(六) 此消彼长利弊分析

(七) 正能量激励

(八) 心理满足+情感关怀

十一、反复投诉、恶意投诉、补偿型投诉应对 22 大策略

(一) 资源整合策略

(二) 同一战线策略

(三) 攻心为上策略

(四) 巧妙诉苦策略

- (五) 限时谈判策略
- (六) 丢车保帅策略
- (七) 上级权利策略
- (八) 利弊分析策略
- (九) 黑白脸配合策略
- (十) 威逼利诱策略
- (十一) 息事宁人策略
- (十二) 快刀斩乱麻策略
- (十三) 欲擒故纵策略
- (十四) 团队配合策略
- (十五) 情感拉拢策略
- (十六) 步步为营策略
- (十七) 先发制人策略
- (十八) 虚实结合策略
- (十九) 迂回曲折策略
- (二十) 疲惫战术策略
- (二十一) 最后通牒策略
- (二十二) 以柔克刚策略

十二、升级投诉、疑难投诉处理策略

- (一) 解决核心问题
- (二) 代替性解决策略
- (三) 此消彼长利弊分析
- (四) 运用法律知识
- (五) 借用人性情感

十三、危机公关与媒体应对媒体曝光后应对策略与技巧

- (一) 媒体欲曝光时应对策略与技巧
- (二) 应对媒体当面采访应对策略与技巧
- (三) 应对媒体明察暗访应对策略与技巧
- (四) 日常媒体公关应对策略与技巧
- (五) 内部管理机制

十四、法律法规在客户投诉、群体冲突处理中的运用

- (一) 《消费者权益保护法》关键条款讲解及案例分析
- (二) 《中华人民共和国合同法》关键条款讲解及案例分析
- (三) 《最高人民法院关于确定民事侵权精神损失赔偿责任若干问题的解释》关键条款讲解及案例分析
- (四) 《物权法》关键条款讲解及案例分析
- (五) 《民法通则》关键条款讲解及案例分析
- (六) 《中华人民共和国治安管理处罚条例》关键条款讲解及案例分析
- (七) 行业法律法规关键条款讲解及案例分析
- (八) 诉讼、仲裁、等流程与要求

第三章、中年员工实战营销技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

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) 银行常见产品呈现技巧

1、网银呈现技巧

2、银行卡呈现技巧

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

五、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

六、客户关系维护与深度开发策略

(一) 客户关系两手抓

(二) 营建客户关系的 4 大技巧

(三) 与客户礼尚往来技巧

(四) 客户深度开发策略

短片观看及案例分析、综合模拟演练

1、网银呈现技巧案例分析、模拟演练

2、银行卡呈现技巧案例分析、模拟演练

3、小额贷款呈现技巧案例分析、模拟演练

4、分期付款呈现技巧案例分析、模拟演练

5、保险产品呈现技巧案例分析、模拟演练

- 6、基金产品呈现技巧案例分析、模拟演练
- 7、黄金产品呈现技巧案例分析、模拟演练
- 8、其它个金产品呈现技巧案例分析、模拟演练

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、中年员工压力与情绪化解技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、压力与情绪管理策略
- 二、自我疏导调整技巧
- 三、自我压力化解与情绪调整十大技巧
- 四、团队互助压力化解与相互激励六大技巧
- 五、长期压力化解方法
- 六、长期失眠应对技巧

第五章、中年员工团队建设（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

- 一、团队概述
- 二、影响团队效率的因素
- 三、高效团队的基本特征
- 四、团队建设的基本要求
- 五、团队成员组建技巧
- 六、建立团队共同目标
- 七、团队文化建设技巧
- 八、建立团队共同目标
- 九、建立信任感
- 十、性格分析与四种性格人员相处技巧
- 十一、关心支持同事技巧
- 十二、满足同事的深层需求
- 十三、团队会议组织技巧
- 十四、团队冲突与化解
- 十五、团队激励与绩效考核技巧
- 十六、团队教练训练

短片观看及案例分析：

示范教导、模拟演练

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