

《综合柜员：优质服务营销、VIP 客户接待技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

银行综合柜员……

【课程大纲】

第一章、银行综合柜员服务礼仪（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、柜员形象礼仪

- （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、银行客户服务技巧与优质服务管理（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、柜员日常客户管理程序

- （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、深度分析 VIP 客户的心理及深层需求（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、VIP 客户划分

二、VIP 客户常见职业分析

三、VIP 客户三大需求

四、VIP 客户心理动机分析

五、VIP 客户常见性格分析

六、VIP 客户决策身份识别

七、VIP 客户常见弱点及软肋分析

八、VIP 客户核心需求分析

- (一) 马斯洛需求层次论
- (二) 冰山模型
- (三) 钓鱼理论

短片观看及案例分析：某信托产品向 VIP 客户倾斜

优质客户参考特征分析

招行：伙伴一生计划

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、VIP 客户服务流程与礼仪（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）（重点训练）

一、VIP 客户服务三大要素

二、银行VIP 客户服务标准与礼仪

（一）VIP 客户迎接标准与礼仪

（二）VIP 客户入座接待标准与礼仪

（三）VIP 客户奉茶水饮料标准礼仪

（四）VIP 客户业务办理标准祥和与礼仪

（五）VIP 客户咨询回答标准流程与礼仪

三、VIP 客户服务之亲和力训练

（一）沟通地点

（二）肢体语言

（三）双方情绪

（四）表情语言

（五）赞美技巧

（六）情绪调整

四、VIP 客户服务之客户心理满足训练

（一）、语言技巧

（二）、行动技巧

（三）、情感与精神层面满足技巧

短片观看及案例分析：某银行贵宾客户活动接待案例

星辰银行：私人银行的服务

招行：VIP 服务厅客户接待礼仪与流程

兴业银行：VIP 客户接待标准

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、VIP 客户服务常见难题应对技巧（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、如何保护和满足VIP 客户的私密性心理需求？

二、如何VIP 客户获得高人一等的心理满足？

三、如何给予VIP 客户最温馨舒适的个性化服务？

四、当几位VIP 客户共同达到时，如何一一服务大家，并实现大家心理都满足？

五、如何巧妙分析引导，收集更多的VIP 客户的相关信息？

六、如何与VIP 客户拉近距离？

七、如何巧妙向VIP 客户呈现我行业务？

八、如何获得VIP 客户的信任？

九、当VIP 客户希望获得特殊关照时，如更优先办理时，怎么办？

十、当VIP 客户证件不全时，怎么办？

第六章、VIP 客户产品营销技巧（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、客户保有与营销的两个关键点

利VS情

二、VIP 客户信息收集与引导

- (一) 高效收集客户需求信息的方法
- (二) 高效引导客户需求的方法
- (三) 客户合作心理分析

三、VIP 客户沟通引导策略

- (一) SPIN 引导技巧
- (二) 沟通引导的目的
- (三) 沟通引导实用策略

四、团队配合营销技巧

五、银行VIP 服务项目呈现技巧

- (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) 组合营销技巧

银行VIP 客户常见服务项目呈现技巧-----短片观看及案例分析、综合模拟演练

- 1、 税务规划服务项目呈现技巧
- 2、 养老规划服务项目呈现技巧
- 3、 医疗规划服务项目呈现技巧
- 4、 子女教育规划服务项目呈现技巧
- 5、 职业生涯规划服务项目呈现技巧
- 6、 规划投资服务项目呈现技巧
- 7、 遗产管理服务项目呈现技巧
- 8、 信托银行理财服务项目呈现技巧
- 9、 资产管理服务项目呈现技巧
- 10、 信托服务项目呈现技巧
- 11、 个人贷款服务项目呈现技巧
- 12、 保险规划服务项目呈现技巧
- 13、 家庭财产继承服务项目呈现技巧
- 14、 艺术品的收藏与拍卖服务项目呈现技巧

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、点评短片观看及案例分析：

六、VIP 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

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

七、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

八、VIP 客户关系维护与深度开发策略

- (一) 客户关系两手抓
- (二) 营建客户关系技巧
- (三) 与客户礼尚往来技巧
- (四) 客户深度开发策略
- (五) 客户深度捆绑营销策略
- (六) 推进客户关系的经验之谈

短片观看及案例分析：花旗银行: VIP 客户接待与营销案例

招商银行：VIP 客户关系营建案例

模拟演练、点评分析

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