

# 《银行大堂经理服务营销技能训练》

## 【课程收益】

- 明晰大堂经理的角色定位和职责
- 熟悉并掌握各种情境下的服务流程及要点
- 强化主动营销观念并掌握相应的技巧；
- 通过情境模拟快速掌握客户服务和交叉销售实战技巧。

## 【适合学员】

大堂经理

## 【课程时间】

2天(6课时/天)

## 【培训形式】

讲授+案例分析+小组研讨+视频教学+头脑风暴+互动点评

## 【课程内容】

### 第一讲：大堂经理的角色认知与职责

小组讨论：您认为大堂经理的角色、职责及应具体的能力是什么？

#### 一、网点转型后大堂经理的角色定位

- 1.银行服务的“示范人”
- 2.业务经办的“引者人”
- 3.金融产品的“推荐人”
- 4.优质客户的“挖掘人”

#### 二、大堂经理的十大职责

- 1.环境管理
- 2.分流引导
- 3.识别推荐
- 4.指导使用
- 5.咨询营销
- 6.维持秩序
- 7.督导纠正
- 8.检查指导
- 9.信息反馈
- 10.定期报告

#### 三、大堂经理必备的四项能力

- 1.灵魂：服务亲和能力
- 2.保障：现场管理能力
- 3.效率：业务处理能力
- 4.发展：主动营销能力

## 第二讲：大堂经理的标准化服务流程

### 一、营业前的工作准备

#### 1. 个人工前准备

- 心态准备
- 形象准备
- 礼仪准备
- 工具准备

#### 2. 现场环境检查及准备

- 现场环境
- 服务设施
- 营销陈列
- 岗位人员

### 二、营业中的工作内容

#### 1. 客户识别与分流

#### 2. 应对突发事件及服务补救

#### 3. 环境维护

### 三、营业后的工作小结

#### 1. 记录和整理客户意见

#### 2. 当日工作情况总结

#### 3. 确定次日工作重点

小组讨论：检查目前我们的工作哪里还需要提升？

## 第三讲：大堂经理的服务技能

### 一、客户识别、引导与分流

#### 1. 关注客户的关键点

- 站位
- 微笑
- 三声服务等

#### 2. 客户识别的特征

- 业务办理特征
- 外观特征
- 信息特征

#### 3. 客户识别的时机

- 客户进门时
- 客户咨询时
- 客户等候时
- 客户徘徊时
- 客户吵闹时

- 
- 4.客户识别的技巧：观察、听、说、问
  - 5.普通客户的引导与分流及场景训练
  - 6.潜在高端客户的引导与分流及场景训练
  - 7.VIP 客户的引导与分流及场景训练
  - 8.多客户到来时的引导与分流及场景训练
  - 9.推荐自助设备时的引导与分流及场景训练

## 二、如何做好客户的业务咨询

- 1.迅速
- 2.专业
- 3.安全

## 三、如何提升客户的满意度

- 1.做好客户等候时间的告知与管理
- 2.丰富客户等候期间的服务内容
- 3.管理客户等候期间的情绪

## 四、如何做好抱怨和投诉处理

- 1.认识抱怨与投诉
- 2.投诉处理六步法
- 3.投诉处理的一大一小原则

## 第四讲：网点产品营销的基本功

- 一、洞悉客户心理需求
- 二、提问引导技巧
- 三、产品呈现技巧
- 四、异议处理技巧
- 五、缔结成交技巧
- 六、模拟演练、点评

## 第五讲：大堂经理的主动营销技能

- 一、相互配合的团队意识
- 二、客户分流和引导中如何发现销售机会

### 案例研讨：三位不同客户分别适合推荐哪些产品？

- 三、3.大堂经理的热情转介绍和热情交接技巧
  - 四、4.网银、信用卡、基金、定投等产品的销售实战技巧
  - 五、5.几种产品对于客户的利益有哪些、几种产品的 FABE 话术技术
- 模拟演练、点评