

---

---

# 《银行大堂经理：现场管理与主动服务营销技巧》

## 【课程收益】

- 熟悉基本服务规范
- 更清晰现场服务流程
- 掌握现场员工管理艺术
- 掌握现场客户管理艺术
- 掌握主动服务营销技巧

## 【课程对象】

银行大堂经理

## 【课程时间】

2天-3天（12-18课时）

## 【课程大纲】

### 引言

- 1、案例导入
- 2、案例：她为何为难银行大堂经理
- 3、导入银行服务营销的重要性

头脑风暴：您碰到哪些关于服务、礼仪的问题？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。

## 第一章、大堂经理现场管理技巧（短片观看、案例分析、图片观看、模拟演练、分析讨论）

### 一、大堂经理定位、价值、使命、职责、站位、动线

### 二、现场管理三大类型：硬件、软件、氛围

1. 几十张硬件配备问题图片案例分析
2. 几十张软件管理失误图片案例分析
3. 几十张氛围营造不佳图片案例分析

### 三、四大技巧快速判断客户服务需求：看、听、问、思

### 四、现场客户引导与分流

1. 贵宾识别引导流程

- 
- 
2. 潜在贵宾客户识别线索
  3. 识别核心素质要求
  4. 客户分流引导流程
  5. 客户分流引导原则与技巧
  6. 客户分流引导话术

#### **五、如何提高客户服务的满意度？**

1. 客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
2. 客户满意否由何决定？
3. 提高客户满意度的关键
4. 提高客户满意度的技巧
5. 客户满意 VS 客户忠诚

#### **六、优质客户服务的四个基本阶段：□**

1. 接待客户
2. 理解客户
3. 帮助客户
4. 留住客户

#### **七、关注接待客户**

1. 客户进门时关注
2. 客户等候时关注
3. 客户离开时关注

#### **八、大堂经理现场服务接待礼仪与技巧**

1. 职业着装
2. 仪容仪表
3. 站姿
4. 坐姿
5. 走姿
6. 蹲姿
7. 自我介绍
8. 名片交接

9. 指引手势
10. 开关门
11. 指导取号
12. 指导填单
13. 指导使用 ATM 机礼仪
14. 指导使用自助终端礼仪
15. 回答客户提问礼仪
16. 低柜服务礼仪
17. 派发银行宣传单张礼仪
18. 产品营销的礼仪
19. 遇客户不自觉排队沟通礼仪
20. 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
21. 遇客户假币沟通服务礼仪
22. 客户等待时间过长沟通服务礼仪

## 九、大堂经理日常管理程序

1. 营业前
2. 营业中
3. 营业后

### 短片观看及案例分析、综合模拟演练

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1、招行大堂经理现场管理案例分析   | 2、建行大堂经理现场管理案例分析   |
| 3、浦发银行大堂经理现场管理案例分析 | 4、中信银行大堂经理现场管理案例分析 |
| 5、工行大堂经理现场管理案例分析   | 6、中行大堂经理现场管理案例分析   |

### 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

## 第二章、 银行产品营销技巧 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练)

### 一、挖掘和识别目标客户

1. 目标市场分类
2. 目标客户挖掘与识别
3. 寻找银行利基市场--- MAN 法则

---

---

#### 4. 搜寻客户源技巧及注意事项

### 二、客户深层需求及决策分析

1. 客户冰山模型
2. 高效收集客户需求信息的方法
3. 高效引导客户需求的方法
4. 客户合作心理分析
5. 客户决策身份分析

### 三、客户沟通引导策略

1. SPIN 引导技巧
2. 沟通引导的目的
3. 高效沟通谈判六步骤
4. 沟通引导实用策略

### 四、银行产品呈现技巧

1. 影响产品呈现效果的三大因素
2. 产品推介的三大法宝
3. 产品组合呈现技巧
4. 银行常见产品呈现技巧
  - 网银呈现技巧
  - 银行卡呈现技
  - 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
  - 电子银行服务项目呈现技巧
  - 回单箱服务项目呈现技巧
  - 代发代扣服务项目呈现技巧
  - 保险产品服务项目呈现技巧

---

---

## 五、银行各类理财产品市场投资与前景分析

1. 投资环境
2. 投资机会与风险
3. 前景预测
4. 理财产品服务项目呈现技巧

## 六、客户异议处理技巧

1. 处理异议—异议是黎明前的黑暗
2. 追根究底—清楚异议产生的根源
3. 分辨真假—找出核心的异议
4. 自有主张—处理异议的原则
5. 化险为夷—处理异议的方法
6. 寸土寸金—价格异议的处理技巧
7. 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

## 七、促成合作策略

1. 建立并强化优势策略
2. 同一战线策略
3. 假设成交策略
4. 逐步签约策略
5. 适度让步策略
6. 资源互换策略

## 八、客户关系维护与深度开发策略

1. 客户关系两手抓
2. 营建客户关系的8大技巧

---

3. 与客户礼尚往来技巧

4. 客户深度捆绑策略

## 九、短片观看及案例分析、综合模拟演练

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

9. 短信银行服务项目呈现技巧

10. 手机银行服务项目呈现技巧

11. 电话银行服务项目呈现技巧

12. 信贷业务服务项目呈现技巧

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