

厅堂服务与营销技巧

适用对象：银行大堂经理

授课形式：讲授、师生互动、分组讨论、角色扮演、学员分享、情景剧点评

课程目标：

透过课程来促进大堂经理与客户之间的沟通、宣传银行的经营理念、第一时间缓和客户的不满情绪等，来塑造银行良好的客户服务形象。并通过如何接触客户、了解需求、推荐产品、完成交易以及建立忠诚客户等阶段对服务礼仪、服务技巧、营销技巧进行全面地介绍，极大地提升大堂经理的服务意识，使学员迅速掌握客户服务技巧和营销技巧，从而成功地进行营销，顺利实现银行营销目标。

课程大纲

第一讲 银行服务的环境分析

- 1、银行服务面临的挑战
- 2、国内银行服务现状
- 3、客户是如何来评价银行的服务

第二讲 客户满意

- 1、什么叫客户满意
- 2、为什么要让客户满意
- 3、影响客户满意的因素

第三讲 营销服务的概念

- 1、营销服务的准确概念
- 2、营销服务状态的类型
- 3、营销服务圈

第四讲 现代客户营销服务准则

- 1、客户就是你的收入
- 2、态度左右服务的表现程度

- 3、客户只有一个目的-----需要帮助
- 4、结束也是开始
- 5、口碑的威力比媒体广告强大五十倍
- 6、外部客户满意要从内部客户满意开始
- 7、服务的黄金法则就是：想要别人怎样对待你，你就怎样去对待别人
- 8、服务的白金法则就是：别人希望你怎么对待他你就怎样去对待他

第五讲 大堂服务准备阶段

- 1.标准的职业形象--服饰美
- 2.标准的职业形象--举止雅
- 3.标准的职业形象--修饰佳
- 4.产品的专业知识--商品知识学习的要点
- 5.产品的专业知识—如何不断学习的事项

第六讲 接触客户的技巧

一、职业化的第一印象

- 1.以微笑来接近客户
- 2.标准的用语
- 3.距离有度
- 4.零度干扰

二、关注客户的需求

- A.信息的需求
- B.环境的需求
- C.情感的需求

第七讲 了解客户需求的技巧

- 1.倾听的技巧
- 2.提问的技巧
- 3.3.复述的技巧

第八讲 推荐银行产品的技巧

- 1.推荐银行产品的技巧
- 2.FAB 技巧运用演练
- 3.客户行为特质分析及产品介绍技巧

第九讲 处理异议及促成的技巧

- 1.确定客户接收的成交讯息
- 2.促成的时机与方法
- 3.处理异议的技巧

第十讲 建立忠诚客户的技巧

- 1.检查销售是否满意
- 2.向客户表示感谢
- 3.与客户建立联系
- 4.与客户保持联系

第十一讲 正确处理客户投诉

- 1.客户投诉的影响
- 2.客户投诉定义及原因分析
- 3.有效处理投诉的方法和步骤

第十二讲 大堂经理的情绪管理

- 1.关于情绪
- 2.情绪控制重要性
- 3.控制情绪的方法

4.自我解压的技巧和方法