

商业银行主动服务营销综合技能提升

课程背景：本课程将给您传授学员的身份定位、工作流程、问题与投诉解决、客户营销技巧等卓越实用的方式、方法，帮助学员第一时间缓和客户的不满情绪，塑造银行良好的主动服务形象，激发学员岗位自豪感和工作热情；增强服务营销主动意识；提升信息收集分析和挖掘能力；培养客户关系拓展和管理技巧，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技巧、营销技巧、客户投诉处理技巧进行全面地介绍，从而成功地进行营销，顺利实现银行营销目标。

学员对象：网点主任、银行柜面人员、大堂经理

授课时间：2天，共计12小时

进行方式：实例讲授、小组研讨、案例研讨、情境仿真、角色扮演、行动学习

课程大纲：

- 一：现代商业银行服务营销概念
 - 1、现代商业银行服务营销理念
 - 2、创新服务营销给银行带来的回报
 - 3、什么是服务营销？
 - 4、服务营销的特性
 - 5、服务对促进销售的意义—循环圈
 - 6、服务与销售如何完美结合
 - 7、服务中销售的关键点
- 二：服务中销售效应的来源
 - 1、服务中销售效应来源的控制点
 - 2、实现卓越服务的流程
 - 3、服务满意中的促销策略
 - 4、服务满意后的销售效应
- 三：服务中销售的前提：驾御客户心理
 - 1、客户沟通风格的迎合
 - 2、客户情绪分析
 - 3、客户偏好分析
 - 4、客户5大期望值的判断与超越
- 四：有效平衡服务与销售的双重角色
 - 1、服务角色与销售角色的冲突
 - 2、如何防止过度销售
 - 3、如何防止过度服务
- 五：服务流程中四个阶段的把握
 - 1、接待---服务形象及第一印象
 - 2、理解---感同身受及需求判断
 - 3、帮助---提供解决方案及超越期望
 - 4、留住---制造差异化及后续维护
- 六：服务过程中有效利用客户右脑决策
 - 1、打动客户右脑的感性思维

2、利用服务中 15 个打动客户的要素

3、服务中的客户心理引导

七：如何扮演服务中的顾问角色

1、服务中顾问形象的树立

2、服务中顾问及专家角色的重要性

3、成为顾问的关键点

4、顾问型的销售策略

八：推进服务中的交叉及增值销售

1、如何扩大客户的购买欲望

2、如何进行产品附加销售及交叉销售

3、如何销售整合方案而非产品

九：如何提升重复购买率及客户忠诚度

1、检查结果

2、服务后期的回访

3、榜样客户的宣传

4、推动客户间的推荐

十：客户抱怨、投诉的原因与心理分析及沟通技巧

1、对产品和服务项目本身的不满

2、客户对服务人员的服务态度及技巧不满

3、客户自己的原因

1、潜在不满→即将转化为抱怨→显现化抱怨→潜在投诉→投诉

2、求发泄的心理

3、求尊重的心理

4、求补偿的心理

5、投诉沟通三大核心要素

1) 处理时的沟通语言

2) 处理的方式及技巧

3) 处理时态度、情绪、信心

6、投诉沟通技巧运用

1) 投诉沟通中的倾听

2) 听的两大问题

3) 听的五个层次：

4) 移情换位

5) 听的技巧：不同的场景需要不同的听法。

十一：客户性格与投诉处理技巧

1、四种性格的特点描述

2、四种性格客户实际案例讨论、分析

3、针对四种客户性格的沟通技巧

4、针对四种客户性格的抱怨投诉处理技巧

5、客户抱怨投诉处理的六个基本步骤

1) 耐心倾听

2) 表示同情理解并真情致歉

3) 分析原因

4) 提出公平化解方案

5) 获得认同立即执行

6) 跟进实施

十二：商务"仪表、形体及语言"礼仪 -----为成功人士设计形象

1、外在形象及服饰的重要性

2、商务人员形象四原则

3、商务人员着装六不准

4、商务着装的场合及要素

5、女商务人员的形象要求

6、男商务人员的形象要求

7、体态--无声的语言

8、标准姿势、表情、手势语

9、身体的姿势语及三忌三适

10、商务语言三原则

11、商务语言"规范"沟通

12、商务语言"文明"沟通

13、商务语言沟通技巧

十三：行动学习、总结、提问与答疑