

# 大堂经理服务技能提升

## 教学特色：

- 1、大量结合图片、影音进行多媒体案例教学，追求学以致用
- 2、提供实际操作工具，确保学以致用
- 3、可现场辅导，力争学有所成

## 课程大纲：

### 第一部分、大堂经理角色认知

- 1、网点转型及大堂经理的作用
- 2、大堂经理的现状
- 3、大堂经理的素质要求
  - 1) 态度与习惯
  - 2) 知识与技能
- 4、客户接触过程与大堂经理职责
  - 1) 服务营销与个人行为
  - 2) 服务营销与企业行为
  - 3) 大堂经理基于个人及企业行为所应承担的职责

### 第二部分、客户接触阶段

- 1、职业形象与服务礼仪
  - 1) 服务礼仪——静态
    - 仪容
    - 仪表
  - 2) 服务礼仪——动态
    - 言行举止
    - 人际交往
    - “五主动”规范

### 3) 商务礼仪

电话礼仪

客户拜访

客户接待

## 2、个人服务准备

### 1) 常规服务准备

客户对网点服务的期望

大堂经理日常准备

### 2) 应急服务准备

特殊时间

特殊事件

特殊客户

## 3、现场管理

### 1) 营业前 6S 管理

现场管理四要素

6S 规范与推行

早会规范及经验介绍

### 2) 营业中巡视

客户动线管理

功能区域管理

员工督导管理

### 3) 营业后督检

督检重点

督检工具

### 4) 客户分流

### 5) 客户关怀

## 6) 现场管理综合案例分析演练

### 第三部分、理解客户阶段

#### 1、客户沟通

##### 1) 客户沟通原则

##### 2) 客户沟通类型

##### 3) 聆听

聆听的五个层次

完美聆听要件

##### 4) 提问

提问的目的性

开放式与封闭式

##### 5) 表达

##### 6) 察看

#### 2、客户分析

##### 1) 客户消费过程

##### 2) 客户决策因素

决策者

购买者

使用者

关联者

##### 3) 客户利益驱动

尊崇型

商务型

时常型

经济型

### 第四部分、帮助客户阶段

## 1、金融产品的需求探询

- 1) 需求探询的时机
- 2) 需求探询的技巧
- 3) 顾问式需求探询——SPIN
- 4) 把握关键信息

## 2、金融产品呈现

- 1) FABE
- 2) 向上销售与交叉销售
- 3) 异议处理与交易促成

### ★ 服务营销综合情景模拟

## 第五部分、留住客户阶段

### 1、客户抱怨处理

#### 1) 抱怨处理原则

五要素

责权与流程

#### 2) 抱怨处理基本步骤

情感安抚

方案协商

法律运用

#### 3) 抱怨升级防范

### ★ 综合案例研讨