

# 大堂经理服务营销技能提升

## 课程目的：

通过培训，使学员明确大堂经理的角色定位和职责、素质要求，学习掌握有效的现场服务与管理技巧，为客户提供优质服务，树立银行服务的新形象。

## 课程大纲：

### 第一讲 大堂经理的角色定位

1、银行的服务发展与大堂经理的在营业网点服务中的作用和价值

2、大堂经理的主要工作职责

- (1) 迎送客户
- (2) 业务指导
- (3) 客户分流
- (4) 业务咨询
- (5) 维持秩序
- (6) 抱怨与投诉处理
- (7) 产品销售
- (8) 训练服务团队
- (9) 大堂服务管理

### 第二讲 大堂经理职业化标准

1、标准的职业形象

- (1) 仪容
- (2) 着装

2、标准的礼仪形态（训练）

表情、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手势、名片礼仪、握手礼仪、  
电话礼仪、销售礼仪、交谈礼仪

3、标准的服务用语

#### 4、专业的服务技巧

- (1) 掌握银行专业知识
- (2) 沟通技巧
- (3) 产品说明技巧
- (4) 投诉处理技巧

#### 5、大堂经理的品格素养

- (1) 主动
- (2) 热情
- (3) 责任
- (4) 协作
- (5) 感恩

### **第三讲 大堂经理的现场服务实战技巧**

#### 1、一流营业网点服务现场的构成要素

- (1) 服务人员
- (2) 服务设施
- (3) 服务环境
- (4) 服务流程

#### 2、正确认知服务对象——客户

#### 3、客户满意给银行带来的价值

#### 4、现场服务的涵义

#### 5、客户满意的衡量标准

#### 6、客户评价银行服务的五个度

- (1) 专业度
- (2) 有形度
- (3) 反应度
- (4) 同理度

(5) 诚信度

## 7、大堂经理现场服务八大准则

(1) .保持顶尖的服务心态

(2) .客户只有一个目的需要帮助

(3) 、不断创造超越客户的期望的真实瞬间机会

(4) 、让客户感觉他是最重要的

(5) 、无论你多忙，留下第一印象的机会只有二次

(6) 、我们的职责很重要，但永远也不会比你为之服务的客户更重要

(7) 、一切以客户为中心

(8) 保证客户满意

## 8、客户服务循环分析

## 9、大堂经理服务过程与服务实战技巧

(1) 迎送客户的实战技巧

(2) 业务指导技巧

(3) 客户分流的技巧

(4) 处理客户争议的技巧

(5) 处理客户抱怨的技巧

(6) 处理客户投诉的技巧

(7) 客户满意度调查的技巧

(8) 金融产品营销的技巧

(9) 产品咨询的技巧

(10) 突发事件的处理与应变

(11) 如何委婉拒绝客户不合理需求或期望

## 第四讲 银行营业大厅的优质服务管理

### 1、 大堂经理如何训练提升营业人员服务技巧

(1) 训练内容

(2) 训练方法 (演练)

(3) 服务评估

2、大堂经理优质服务考评方法 (神秘客户调查)

3、如何发现和改善服务问题

(1) 发现问题的方法

(2) 改善服务问题的技巧

4、大堂经理如何处理服务突发事件 (案例分析)

5、营业大厅环境 5S 管理 (案例分析)