

大堂经理专业解决方案

课程目标：

- ▶ 树立大堂经理岗位工作信心；了解大堂经理应该具备的素质，以及在工作中的角色；
- ▶ 掌握影响客户满意度的关键因素，熟练掌握对内对外沟通技巧；
- ▶ 全面塑造大堂经理职业形象；
- ▶ 掌握网点日常现场管理技能及工具；
- ▶ 掌握主动服务营销规范及服务补救技巧；

课程大纲：

一、大堂经理角色认知

1、未来银行的服务/营销发展模式

2、“第一人”的正确理解

3、大堂经理的岗位职责

1) 多维协调

2) 现场管理

3) 服务营销

4、大堂经理的素质要求

1) 态度与习惯

2) 知识及技能

二、基于客户满意的沟通技巧

1、内部客户满意与团队服务

1) 重视需求

2) 积极响应

2、外部客户的沟通

1) 沟通要素与常见障碍

情感与信息

人为障碍

2) 理解客户

听、问、说技巧

肢体语言运用

三、网点现场管理

1、营业前准备——6S 管理

1) 个人职业形象

静态礼仪

动态礼仪

2) 现场管理四要素

3) 6S 推行要点与经验

4) 规范化早会

5) 常用工具

2、营业中巡检

1) 客户动线与巡视管理

2) 客户分流与业务预受理

3) 交接班管理

4) 突发事件管理

3、营业后督检

1) 工作记录与问题分析

2) 关键点督检

四、主动营销技能

1、网点的服务营销现状分析

2、客户需求探询

1) 顾问式需求探询

2) 把握关键信息

3) 客户对金额产品的需求分析

3、产品利益呈现

1) 如何解剖金融产品并提取客户关注的利益点

2) FAB 法讲解金融产品

★ 银行金融产品呈现演练及点评

4、异议处理及交易促成

1) 常见异议解析

2) 处理异议 LSCPA 模式及实战法

★ 综合情景实战演练（以团队为单位）

🚩 现场管理类

🚩 抱怨处理类

🚩 主动营销类