

# 大堂经理服务营销技巧

## 课程背景：

基于大堂经理岗位任务模型，梳理岗位职责、理顺工作流程、提升岗位技能、强化管理能力是为期2天的大堂经理能力提升项目致力解决的问题。本课程旨在帮助大堂经理理清如下问题：

- 1、大堂经理到底是网点的勤杂工，还是网点服务营销的协调者？
- 2、大堂经理每一天应该如何工作？营业前、营业中、营业后做什么？
- 3、怎样才是好的大堂服务？
- 4、怎么看待客户服务？
- 5、大堂经理是取号机旁的“撕纸机”，还是识别、分流的第一岗？
- 6、如何识别客户？
- 7、如何分流客户？可分流客户不愿意被分流，如何应对？
- 8、大堂经理如何与柜员、理财经理联动？
- 9、大堂经理如何做二次分流？
- 10、大堂经理如何配合网点主任做好网点服务营销管理？
- 11、客户情绪不满，整个营业厅客户情绪激动，大堂经理如何应对？
- 12、如何利用一切机会做营销？
- 13、基本的产品如何做介绍？
- 14、大堂经理的随身营销工具如何应用？
- 15、网点的各种营销工具如何制作，如何协调利用？

## 课程目标

**1、明确定位，提升综合服务技能。**“定位决定地位”，通过中国银行业形势及网点转型现状分析，使大堂经理明确自身在现阶段的岗位职责和角色定位。同时，通过客户需求分析，使大堂经理明确从基础服务向主动服务再向服务营销进阶的必要性。

**2、厅堂营销技能提升。**大堂经理是厅堂营销工作开展的核心人物，是网点营销链条中的关键环节，此次培训通过对厅堂营销氛围的打造、营销流程梳理以及专业话术设计和异议处理演练，来帮助大堂经理全面提升其厅堂营销和客户营销的技巧。

**3、提炼有效厅堂管理方法。**厅堂工作的顺利开展，需要大堂经理进行合理有序的现场管理，也要求大堂经理具备投诉抱怨的技巧。此次培训通过行业先进经验分享，开拓大堂经理厅堂管理思路，提炼出大堂经理对厅堂人、事、物的管理方法。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：大堂经理、大堂经理助理

授课形式：课堂讲授、案例分析、情景演练、视频教学、小组研讨、图片展示

授课特点：幽默活泼、案例丰富、贴近实际、深入浅出、素材多样、关注实战

## 课程大纲

### 第一部：厅堂服务

#### 一、大堂经理岗位描述

1、大堂经理岗位责任说明书

1) 客户识别、引导和分流

- 2) 销售机会推荐
- 3) 网点服务管理
- 4) 大堂经理每日重要工作任务
- 5) 大堂经理工作日志
- 6) 大堂经理移动服务夹
- 7) 大堂经理贵宾客户特征识别
- 8) 大堂经理业绩统计表
- 9) 大堂经理每日联系计划表
- 10) 大堂经理柜员评估表
- 11) 大堂经理夕会纪要
- 12) 大堂经理厅堂客户识别标准与客户引导实施要点

## **二、大堂经理自我定位**

- 1、服务岗—厅堂中的超级明星
- 2、营销岗—厅堂中的顾问专家
- 3、管理岗—厅堂中的管控中枢

## **三、差异化服务进阶之路**

- 1、基础服务—为普通客户提供行业的规范和标准
- 2、主动服务—为贵宾客户提供差异化服务
- 3、服务营销—为核心客户提供远超其期望值的服务
- 4、危机意识—做顺势而为的突破者，而不做逆势而为的固守者
- 5、《中国银行业文明规范服务“明星大堂经理”检查考核标准》解读
- 6、大堂经理 36 计及演练说明
- 7、压力下的现场管理

## **第二部：厅堂营销**

### **一、善假于物—厅堂营销触点打造**

- 1、为什么要打造营销触点
- 2、如何有效打造营销触点
- 3、如何借助营销触点

### **二、润物无声—厅堂营销流程梳理**

- 1、1 号位叫号机主动服务营销技巧
- 2、2 号位等候区营销讲堂开展技巧
- 3、3 号位柜台内外联动营销技巧

### **三、胸有成竹—话术设计及异议处理**

- 1、营销的前提—全面的业务知识
- 2、营销的利器—专业的产品介绍技巧
- 3、营销的后盾—有效的异议处理

### **四、步步为赢—客户关系维护三部曲**

- 1、让客户喜欢你—微笑的表情、主动的意识、寒暄赞美
- 2、让客户信任你—专业的知识、双赢的理念
- 3、让客户依赖你—客户消费习惯引导、客户买单是关系的开始

### **五、大堂经理服务营销七步曲**

- 1、举手迎
- 2、笑相问
- 3、礼貌接
- 4、及时办

- 5、巧推荐
- 6、提醒递
- 7、目相送

**案例分析、视频：服务营销七步曲**

**演练：服务营销七步曲**

### **第三部：厅堂管理之现场管理**

#### **一、以服务为目标的厅堂布局及动线管理**

- 1、新时期营业厅功能转变引发的布局调整
- 2、如何根据客户动线提供贴心服务

#### **二、以客户为中心的厅堂管理模式**

- 1、定点站位——定岗定位，合适的人做合适的事
- 2、区域管理——明确职责，有分工才有效率
- 3、全面协调——全员联动，组建服务链条

#### **三、以结果为导向的厅堂管理制度**

- 1、厅堂管理的流程支持工具
- 2、厅堂管理的结果保障工具

#### **四、以人为本的厅堂管理文化**

### **第四部：厅堂管理之投诉抱怨处理**

#### **一、追本溯源—正确认知客户投诉**

#### **二、将心比心—投诉客户心理诉求分析**

- 1、投诉客户的两大分类
- 2、投诉客户的三大需求

#### **三、防患未然—客户投诉规避技巧**

- 1、客户抱怨的四大起因及解决方案
- 2、规避客户投诉的五条黄金法则

#### **四、七步成诗—客户投诉现场处理技巧**

- 1、迅速隔离客户
- 2、安抚客户情绪&充分道歉
- 3、搜集足够信息
- 4、给出解决方案&征求客户意见
- 5、跟踪服务

#### **五、塑形修心—厅堂人员服务心态培养**

#### **六、现场演练—投诉典型案例预演总结**