

## 大堂经理服务营销一体化技能

### 培训目的：

- ◇ 明晰大堂经理的角色定位和职责，强化主动营销观念；
- ◇ 通过情境模拟快速掌握现场客户服务和营销实战技巧。

### 培训课时：

12小时

### 培训对象：

大堂经理

### 课程概要：

#### 第一部分、大堂经理的角色认知与职责

##### 1、网点转型后大堂经理的角色定位

网点服务营销一体化的关键人

##### 2、大堂经理的九大职责

客户接待、客户识别分流、业务咨询、产品营销……

案例：某银行的大堂经理服务销售职责

##### 3、大堂经理必备的技能

服务技能、销售技能、沟通技能、现场管理技能

#### 第二部分、网点服务流程与规范

##### 1、大堂经理现场客户服务流程

案例：某银行的大堂经理服务流程图

##### 2、大堂经理现场服务礼仪

仪容、仪表、仪态

##### 3、客户接待/分流/引导服务规范

##### 3、演练：大堂经理的规范化服务

#### 第三部分、大堂经理的服务技能

##### 1、客户分流技巧

##### 2、如何做好客户的业务咨询

讨论：多客户到达如何接待？

##### 3、繁忙时段如何维护现场秩序

##### 4、如何做好抱怨和投诉处理

##### 5、情景模拟演练：把小额业务分流到自助渠道、客户等待时间长发牢骚……

#### **第四部分、网点现场管理**

##### 1、网点现场管理

物的管理、人的管理、事的管理

##### 2、网点 6S 管理的实施

##### 3、网点现场环境、设施检查方法

三巡检

工具：环境检查表

##### 4、网点现场营销陈列与检查

##### 5、网点现场服务督导

工具：岗位观察表

演练：常用督导手势

#### **第五部分、大堂经理的主动营销技能**

##### 1、识别客户的技巧

车辆、办理/咨询的业务、本行/他行卡、住址……

核心技巧：查言观色--穿着/谈吐/气场

##### 2、接近客户技巧

不同年龄、性别客户的接近方法

##### 3、提问引导技巧（QBS 提问式销售）

开放式问题 VS 封闭式问题

需求排序

##### 4、产品呈现技巧

练习：用 FABE 法提炼产品话术

图像式沟通 VS 数字式沟通

##### 5、异议处理技巧

挖掘 QBQ → 感同身受 → 赞美 → 澄清事实/转移话题 → 反问提方案

##### 6、缔结成交技巧

克服拖延：我回去考虑一下、我回去商量一下

大堂经理的热情转介绍和热情交接技巧

##### 7、情景模拟演练：客户升级、网银、理财、基金定投营销