

柜面员工卓越服务与主动营销技巧

培训目的：

- ◇ 明晰服务营销一体化理念，通过卓越的服务赢得客户；
- ◇ 掌握开放式/封闭式柜面营销技能，提高柜面营销效率。

培训课时：

6小时

培训对象：

各级柜面员工、新员工

课程概要：

第一部分、卓越的服务意识

1、网点转型后柜面员工的角色定位：

讨论：营销产品会影响服务效率吗？

2、卓越的客户服务理念

- (1) 热情、尊重、专著 (2) 解决问题 (3) 快速响应需求 (4) 以客户为中心
(5) 持续提供优质服务 (6) 换位思考 (7) 个性化服务

4、银行服务的3A法则：接受客户、重视客户、赞美客户

5、银行服务的热情三到：眼到、口到、意到

第二部分、柜面服务流程与规范

1、柜面员工的服务礼仪

仪容、仪表、仪态

2、柜面客户服务七步法流程

3、案例：封闭式柜台、开放式柜台的服务规范

4、演练：柜面的规范化服务

第三部分、柜面卓越服务技巧

1、如何把握客户期望值

2、快速沟通与办理业务

3、如何化解抱怨和预防投诉

如何看待抱怨：抱怨是金

客户抱怨应对的方法

讨论：何种情况需要大堂经理支援？

4、情境模拟演练：复杂业务的办理、电话诈骗的劝阻……

第四部分、柜面主动营销技巧

1、银行柜面营销的特点

效率型：短、频、快

柜面营销成功的关键：开口率

2、封闭式柜台的营销技能

① 一局话营销技巧和话术

② 顺势营销技巧和话术

③ 柜面识别推介和话术

3、开放式柜台的营销技能

① 消除客户戒备

陌生客户的破冰

风险评估在销售中的作用

② 交叉销售技巧

讨论：三位不同背景的客户分别适合推荐哪些产品？

③ QBS 提问式销售技巧

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

巧用“加、减、乘、除”

活化演示的方法

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

快速成交方法：投石问路法、利益综述法、限量专享法、假定成交法……

4、情境模拟演练