

《银行服务规范与营销技巧提升》

韩梓一

【课程背景】

面对国内外同业的白热化竞争态势，银行取胜的关键在于综合服务水平；而竞争力的核心就是高素质的员工和良好的执行文化，一套科学规范完善的质量管理体系才能确保企业在激烈的竞争浪潮中立于不败之地。

在互联网时代，面对走进银行网点的客户，不仅要提供一流的服务，让客户从精神上有更好的体验，还要针对不同的客户需求，给他们提供不同的财富规划。只有让客户的财富不断地增长，客户才能成为我们的忠诚客户。银行现场管理与主动服务营销这个培训课题，正是让我们的员工掌握怎么营销，营销不是简单的销售，是成为客户财富顾问。这些是本课程将解决的问题。

【课程收益】

- ✚ 增强客户服务意识，掌握服务沟通五项修炼，学会如何让客户喜欢你信赖你。
- ✚ 从服务理念与服务细节两个角度把握创造客户感动的方法，理解客户忠诚的本质，知道如何培养忠诚客户。
- ✚ 了解现代银行面临的竞争环境及我们的思维应如何转变。
- ✚ 掌握如何洞察客户的心理，根据客户的需求，提供不同的产品组合，为客户规划财富。

【培训对象】

柜员、大堂经理、客户经理等

【培训时间】 1-2 天

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一部分 从满意到忠诚的“服务意识”

- 1 什么是服务？怎样的服务才是“优质服务”？
- 2 从服务工作中的常见问题入手，看待服务
- 3 实施优质服务的三个阶梯：理念—态度—行为
- 4 为什么“满足要求”后客户还是不满意？客户不满分析
- 5 服务一定要从“满意”走向“忠诚”
- 6 互动体验活动：“让我来服务你”
- 7 从以上体验到本岗位服务的相关感触、交流、提升

第二部分 展现专业的服务礼仪规范

用有形的一面赢得客户信任-----服务人员的“职业形象、表情仪态”与服务设施

一) 服务仪容

男女服务者仪容仪表的底线要求：面容修整、气味管理、体毛、卫生；

二) 服务着装

- 1 一线服务男士的发型要求、职业着装规范、形象失礼行为与纠正
- 2 一线服务女士职业发型指导、职业淡妆指导、职业饰品禁忌与指导、形象失礼行为
- 3 服务管理层的商务形象禁忌、指导

三) 服务仪态的规范练习、纠正：

- 1 男女规范服务站姿、插手站姿、背手站姿、背垂手站姿、不良站姿一对一纠正
- 2 男女规范坐姿、斜摆式、前后式、交叉式、小丁字步、不良坐姿一对一纠正
- 3 男女规范走姿、不同场合的走姿、不同着装时的走姿、不良走姿一对一纠正
- 4 女士蹲姿练习
- 5 引领客户或领导的各种走位规则与应变：
- 6 如何引导客户或领导行走、参观、上下楼梯、进出电梯、引导上级视察、颁奖庆典

四) 服务表情训练：三种不同的 笑容训练、专业感目光训练

五) 优质服务各种手势训练：

- 1 得罪冒犯他人的不良手势纠正
- 2 正确的姿势练习：指人、单手或双手指引各方向、请坐、请进、指点文件、
- 2 致意动作与禁忌：挥手礼、握手礼、鞠躬礼、规范动作练习、不良动作纠正
- 3 递送名片和物品的适合动作与禁忌
- 4 奉茶的适合动作练习、禁忌、不良习惯纠正

六) 服务中的主要身体姿态训练

- 1 服务者的姿态、表情、眼神，如何让客户很快相信“你能满足我的期望”？
你的全身应处于怎样的状态？笔直？放松？紧绷？弹性？
- 2 开放与封闭的身体语言，看似区别不大，却传递截然不同的“态度”！
- 3 “开放的”身体语言如何构成？现场练习、纠正不良习惯
- 4 面对客户时，让人感觉“自信、有承诺”的动作与眼神
- 5 服务者的“脚的立场”语言：不同场景不同站姿

七) 服务对话时，递出适宜的“声音名片”

- 1 当客户首先对你说“你好”“谢谢”，你该如何回应更好？
- 2 采用三种不同音调，导致三种不同服务结果！
- 3 更具说服力与专业感的音调，现场练习与考核

八) 各岗位服务设施的“专业到位、体贴到位”

九) 设置不同服务场景，当日所练礼仪与服务技能，分组实践，复习应用

第三部分 为什么要提升营销技巧-现代银行网点面临的环境

壹) 银行面临的商业环境发生了深刻变化

- 1 个人业务的市场潜力
- 2 利率市场化
- 3 金融脱媒现象加剧
- 4 技术进步

贰) 互联网金融的影响

- 1 阿里巴巴的优势
- 2 微信银行

3 建行、浦发、民生、中信、平安的应对

参) 国外利率市场化前后对比

- 1 中小银行依靠利率打破大银行垄断吗？
- 2 利率市场化就意味着利差变小吗？
- 3 银行靠稳定的利差吃饭的日子一去不复返了？
- 4 面对大型银行全能的业务结构，中小银行业的优势在哪？
- 5 国内同业们在网点转型方面都在做什么
- 6 外资银行网点运营特点
- 7 网点功能、资源配置、业务流程的转变
- 8 国内银行转型的实践案例

第四部分 营销技巧的提升-现代银行竞争下必须提升全员的营销意识

壹) 转变观念：营销与销售的区别

贰) 客户类型分析

- 1 进入网点内客户的识别：望闻问切
- 2 如何快速判别客户性格：电话预约、办公室陈设……
- 3 和不同性格客户沟通的细节和技巧：开场白、方案书、缔结成交……

参) 银行个人客户开发八步法：

- ① 甄选目标客户
- ② 拜访准备
- ③ 接近客户建立信任
- ④ 沟通并发掘客户需求
- ⑤ 产品价值呈现
- ⑥ 异议处理
- ⑦ 缔结成交
- ⑧ 优化客户关系

四) 如何甄选优质的目标客户

- ① 内部挖掘
- ② 外部发掘
- ③ 人脉拓展
- ④ 陌拜拓展
- ⑤ 结盟拓展
- ⑥ 网络拓展

甄选标准：MAN 法则

伍) 接近客户的细节和技巧

- ① 电话预约
- ② 邮件/信函
- ③ 直接陌拜
- ④ 进社区
- ⑤ 培训
- ⑥ 会议营销
- ⑦ 文化营销
- ⑧ 互联网营销

● 案例：某银行开展社区营销与沙龙活动的案例

六) 洞悉客户心理需求：

- 1 马斯洛需求层次论、金牌原理与牧羊犬原理、羊群效应
- 2 购买心理活动过程：AIDAMS

七) 我们为客户提供什么？

- 1 储蓄结算业务、银行卡业务、个人贷款业务、个人理财业务、电子银行业务
- 2 不同业务的营销技巧与实战案例解析

八) 如何展现产品价值？

- 3 活化演示 VS 体验营销
 - 4 巧用“加、减、乘、除”
- 练习：利益展示的 FABE 法

九) 如何处理客户异议？

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

● 案例练习：不喜欢用信用卡、不喜欢用电子银行

壹零) 如何踢好临门一脚？

缔结成交的九种射门方法：投石问路法、利益综述法、案例成交法、假定

成交法……

第五部分 员工服务营销沟通技能提升-----“看、问、听、答”全方位沟通

一) 如何促进客户“正面体验”的服务沟通

- 1 不同说话方式，促成客户对服务产生“正面体验”或“负面体验”
- 2 客户的性格特点：DISC 分析
 控制型、分析型、表现型、和藹型
- 3 促进正面体验的沟通话术表达
- 4 用语言重音与语气来引导客户

二) 沟通的实质

- 1 “沟通”是复杂而隐蔽的交谊舞，“沟通”是双赢的过程；
- 2 “礼仪行为”和“有效沟通”是密不可分的；
- 3 游戏启示：有效沟通三步骤

三) 有效沟通的要素、组合应用

A 看——看别人什么？看懂什么？

- 1 察颜观色，洞察情绪
- 2 解读各种身体语言传递的含义
- 3 如何运用自己的身体语言引到沟通？
- 4 训练：小组“口语和体语”交流练习

B 问-----怎么问？达成什么目的？

- 1 重要原则：以提问做引导，引导对方自己作决定
- 2 “开放式提问”与“选择式提问”如何运用
- 3 游戏：问的技巧练习

C 听-----怎么听？

- 1 “听”为什么会拉近与对方的关系？
- 2 倾听的技巧：听什么信息？听懂什么含义？
- 3 倾听过程中的积极呼应

D 说——说什么？

- 1 交际礼貌用语
- 2 真诚的赞美——赞美能使白痴变成天才
- 3 多用简短的词语
- 4 多用正面的字眼
- 5 使用对方易懂的词语
- 6 宜谈的、忌谈的主题

四) 投诉与抗拒处理

- A 首先：交谈中及时捕捉客户“抗拒、怀疑”的信息
 - B 及时、巧妙的了解“抗拒、怀疑”的真实原因
 - C 了解顾客情绪变坏的常见原因：
 - D 服务一线处理“客户投诉”基本的方法和技巧
- 1 抱怨、牢骚
 - 2 提建议
 - 3 指责、批评
 - 4 正式投诉、愤怒情绪
 - 5 服务忌语