

# 《赢在大堂经理》

## -大堂经理综合能力提升

韩梓一

### 【课程背景】

今天，中国的银行格局已经发生了翻天覆地的变化，在市场竞争日趋激烈的时代。现在，无论是四大国有银行，还是商业银行，都由传统的银行业务转向“零售”银行。银行零售大多都是通过网点大堂和柜面交易来实现，但受互联网金融及银行自助分流的，如今到银行网点办理业务的客户逐步减少。从营销的角度来看，这部分主动上门的客户就显得尤为重要，因此“大堂制胜”就成为提高银行基层零售网点经营能力的一大法宝。

在本课程中，你将认识到树立以客户为中心的意识，培育一个注重客户服务的环境会如何影响组织的利润率、增长速度和市场信誉。你还将了解到，一个以客户为中心的零售银行大堂环境，不断提升的服务技能如何帮助你树立信心、创造机会并奠定成功的基础。我们要用卓越的服务来赢取客户。

### 【课程收益】

- ✚ 新型大堂经理的职责
- ✚ 大堂经理应提供什么样的“优质服务”
- ✚ 了解营销是以客户需求为导向，客户需要什么就推荐什么
- ✚ 掌握“大堂制胜”的灵魂在于客户服务与营销的有机结合

【培训对象】：大堂经理

【培训时间】1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 大堂经理的角色认知

- ◇ 我们处于一个变革的时代

- 1、新世纪银行的竞争源于
  - ✓ 无法逃脱的挑战
  - ✓ 范围更广的专业技能要求
  - ✓ 不学习难以生存
  - ✓ .....
- 2、大堂经理如何转型
  - ✓ 传统大堂经理
    - 1) 咨询员
    - 2) 被动式
    - 3) 能力要求低
  - ✓ 新型大堂经理-网点的“大管家”
    - 1) 网点现场管理者
    - 2) 主动服务客户
    - 3) 更高的能力和体力要求
    - 4) 推动网点分层分类服务
    - 5) 决定网点“赔赚”的关键

## 第二部分 银行服务从“满意”到“忠诚”的服务意识

- ◇ 什么是服务？
- ◆ 情景再现：办理银行卡
  - 1、从中国词典中看服务
  - 2、从英文词典中看服务
    - ✓ SMILE-微笑
    - ✓ EXCELLENT-出色、优质
    - ✓ READY-准备好
    - ✓ .....
- 案例分享
- 3、从客户投诉中体现服务内涵
  - ✓ 服务不规范
  - ✓ 业务不熟悉
  - ✓ 效率低

◇ 什么是优质服务？

#### 4、服务管理要素

✓ 程序性

1) 时限

2) 流程

3) .....

✓ 个人性

1) 仪表

2) 态度

3) .....

#### 5、树立为客户服务无小事的理念

✓ 建立全民服务意识

✓ 细节决定成败

✓ .....

#### 6、大堂经理应建立哪些服务意识？

✓ 态度

✓ 倾听

✓ .....

### 第三部分：客户的感知需求分析

◇ 客户的需求是什么？

#### 1、了解客户所处的生命周期

✓ 单身

✓ 家庭

✓ 退休

#### 2、不同收入层次客户的理财需求

✓ 富翁

✓ 富裕

✓ .....

#### 3、如何识别客户

✓ 厅堂

- ✓ 系统
  - ✓ 客户转介绍
  - ✓ .....
- 4、参考识别特征
- ✓ 大额存取现金或汇款
  - ✓ 外汇业务
  - ✓ .....
- 5、与客户沟通
- 6、根据需求的销售策略
- ✓ 客户购买心理分析
  - ✓ FAB 法则
  - ✓ 如何有效提问
  - ✓ 向客户推荐的产品

#### **第四部分：如何做到主动营销**

- 1、营销氛围营造
- ✓ LED 品牌宣传
  - ✓ 易拉宝
  - ✓ 宣传资料
- ◆ 如何摆放达到视觉冲击效果
- 2、给客户留下美好的印象
- ✓ 完美的仪容仪表
  - ✓ 专业的形象
  - ✓ 专业引导客户
- 3、了解需求
- ✓ 客户能买的起吗？
  - ✓ 哪些因素影响购买决定？
  - ✓ 谁实际上做购买决定？
- 4、做出推荐
- 5、大堂经理销售方式
- ✓ 交叉销售

✓ 等候中的客户

✓ .....

### **第五部分：营销话术记心理**

1、存折如何销售卡？

2、基金如何销售？

3、理财产品如何销售？