

《专业柜员服务与营销提升》

主讲：韩梓一

【课程背景】

未经过训练的银行柜员，他每天都在得罪银行的客户！未经过专业训练的银行柜员做销售，就如同未经训练的士兵在打仗一样可怕。工欲善其事，必先利其器！本课程将给您传授柜员的身分定位、工作流程、问题与投诉解决、大客户营销技巧等卓越实用的方式、方法，帮助银行柜员第一时间缓和客户的不满情绪，塑造银行良好的主动服务形象，激发柜员岗位自豪感和工作热情；增强柜员服务营销主动意识；提升柜员信息收集、分析和挖掘能力；培养柜员客户关系拓展和管理技巧，并通过如何接触客户、了解需求、推荐产品、完成交易以及建立忠诚客户等阶段对服务技巧、营销技巧进行全面地介绍，打造银行柜员，从而成功地进行营销，顺利实现银行营销目标。

【课程收益】

- 🌈 优化、规范银行营业厅服务流程
- 🌈 学习以客户为中心的全新的银行营业厅服务理念
- 🌈 全面形象塑造与营业厅服务指导，树立银行优质品牌

【培训对象】 银行柜面人员

【培训时间】 6H/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：柜员心态

1. 面临的挑战

1) 银行同业高度竞争对我们提出了更高的要求

- ✓ 外部环境
- ✓ 内部环境

2) 新形势下银行网点二次转型对我们的新要求

- ✓ 从处理中心到零售商店

2. 心态对银行柜员的重要影响

1) 为何要重视心态---心态的重要性

- ✓ 心态决定人生
- ✓ 生气不如争气
- ✓

2) 负面心态会对柜员工作造成什么危害？

- ✓ 丧失与客户达成的机会

- ✓ 限制潜能发挥

- ✓

3. 我们如何在工作岗位上保持好心态

- ✓ 自信乐观的心态

- ✓ 主动积极的心态

- ✓

4. 银行人的职业素养

- ✓ 以实用为导向的职业知识

- ✓ 以专业为导向的职业技能

- ✓

第二部分：银行营业厅服务礼仪与形象管理

1、银行营业厅服务人员服务形象设计与气质管理

1) 客户的需求心理决定了银行职员的服务形象

2) 银行营业厅服务人员的形象要求、现场点评与指导

3) 端庄、素雅、简洁的具体含义

4) 银行营业厅服务人员的完美细节

(1) 妆容尺度与化妆技巧示范

(2) 发型要求

(3) 发饰的要求

(4) 手的要求

(5) 首饰款式与佩戴的严格要求

(6) 微笑与眼神——完美表情训练

A、微笑的心理功能

B、微笑的积极含义

C、微笑的八个原则

D、微笑与企业形象

E、微笑与个性形象

F、目光礼仪与禁忌

G、怎样微笑

(7) 银行职员的着装要求及其细节搭配

H、制服的穿着规范与礼仪禁忌

I、男装西服的选择与穿着规范

J、女套装的选择与穿着规范

K、丝巾、鞋、袜的色泽搭配艺术

L、失败的着装与搭配示例评析

(8) 银行员工的服务气质塑造与管理

M、何谓服务气质？

N、感受性、灵敏性不能过高

O、忍耐性、和情绪兴奋不能低

第三部分：柜员岗位服务用语与服务规范

1. 柜员的身体手势语言控制

2. 柜员的口头服务语言控制

3. 迎接客户时的礼仪与规范

4. 办理业务时的礼仪与规范

5. 送别客户时的礼仪与规范

第四部分：投诉处理

1. 投诉的真面目

1) 客户为什么会投诉？

2) 处理投诉的意义

3) 投诉的种类

2. 四心积极心耐心责任心同理心

3. 投诉处理步骤及技巧

- 1) 受理投诉
- 2) 收集信息 (分析原因)
- 3) 提出建议----分析客户的需求
- 4) 达成共识三大方法
- 5) 确认满意
- 6) 回馈跟踪 (跟踪回访)

第五部分：主动营销意识

1. 人生无处不销售
 - 1) 销售前的准备工作
 - 2) 了解需求
 - 3) 做出推荐
 - 4) 完成销售
2. 银行产品卖点梳理与话术提炼
3. 高效营销的关键——“一句话营销”