

一、《厅堂管理---有效提升网点核心竞争力》

第一讲：厅堂管理人员角色定位、职责、工作流程

- 1、赢在大堂、大堂制胜
- 2、高效的一天如何开展？

营业前工作重点、技巧、流程

- 1>工作事项梳理
- 2>服务设施检查
- 3>视觉营销呈现
- 4>事务性工作协调
- 5>模拟晨会：精品晨会流程

营业中工作重点、技巧、流程

- 1>厅堂管理人员服务规范七步法
- 2>五声服务、四位原则、三个一、五个一
- 3>大堂经理常用七句话

营业后工作重点、技巧、流程

- 1>记录客户信息并反馈意见
- 2>检查各类服务设施设备
- 3>总结，自我评估

第二讲：厅堂管理人员的厅堂现场管理

人、机、料、环、信

第三讲：厅堂管理人员的仪容仪表规范（正、反面的图片及录像案例分析）

- 1、男士着装
- 2、女士着装
- 3、厅堂管理人员的行为举止规范
- 4、我们来做银行礼仪操

第四讲：精品银行网点环境规范管理

- 1、网点外环境规范
- 2、柜台环境规范
- 3、厅堂环境
- 4、信息公示规范
- 5、理财资讯规范
- 6、设施运行管理规范
- 7、饮品与杂志规范

第五讲：厅堂管理人员的沟通技巧

- 1、微笑是最好的客户体验
- 2、聆听、记录、提问、引导

第六讲：厅堂管理人员的投诉管理

- 1、投诉管理的七个方法
- 2、投诉管理的六大原则
- 3、投诉管理的五个程序
- 4、如何获得好的服务评价
- 5、关注客户服务体验：如何让客户获得“惊喜”的体验
- 6、案例分析客户的情绪类型
- 7、情景模拟：根据客户类型、心理需求，通过角色扮演，给出解决问题的办法
- 8、投诉案例分享

第七讲：银行网点厅堂营销

- 1、网点厅堂营销七步联动法：

1>迎来送往

2>分流引导

3>识别推荐

4>简单营销

5>巡视服务

6>协同营销

7>深入营销

2、创建营销氛围

3、厅堂营销七步法中的：四大岗位、六大产品、九大接触点

4、关注微信营销

5、厅堂联动营销情景模拟