

《网点现场服务管理》

授课时长：2天，共12课时

课程纲要：

第一部分：营造客户印象深刻的银行体验

- ✚ 银行服务的目标在于塑造客户忠诚
- ✚ 客户忠诚来自客户的满意体验
- ✚ 客户满意与客户期望
- ✚ 三个标准赢得客户满意

第二部分：现场管理方法论

1、现场管理四要素

- ✚ 环境
- ✚ 设施
- ✚ 人员
- ✚ 方法

2、现场管理最新理论

- ✚ 破窗理论
- ✚ 短板理论
- ✚ “客户动线”理论

- ✚ “峰终”--MOT 理论

3、现场管理基本方法

- ✚ 营业前-7S 管理法

- ✚ 营业中-动线巡视管理法

- ✚ 营业后-ABC 分类管理法

第三部分：现场管理实务

1、晨、夕会管理

- ✚ 晨会目标-激励

- ✚ 标准化晨会三要点

- ✚ 夕会关键点

2、业务预处理

- ✚ 预处理三项原则

- ✚ 预处理逻辑顺序

- ✚ 预处理案例演练

3、客户分流

- ✚ 分流的两种形式

- ✚ 客户分流与业务迁移

- ✚ 分流过程中的误区

4、等待关怀

- ✚ 客户等待十二种心理
- ✚ 如何减少等待时长
- ✚ 如何改善等待的感觉

5、展陈活性化管理

- ✚ 何谓展陈
- ✚ 活性化展陈的通用四原则
- ✚ 六种基本展陈形式的规范化要求

6、突发事件管理

- ✚ 突发事件的核心特点
- ✚ 四种处理原则

7、投诉处理

- ✚ 投诉处理的沟通误区
- ✚ 投诉处理的客户分析
- ✚ 投诉处理的灵活性

第四部分：岗位服务规范

1、 柜面服务“七步曲”规范化应用

2、 大堂经理“十瞬间”规范化应用

3、 理财经理“三综合”规范化应用