网点现场管理

授课对象：大堂经理、网点负责人、厅堂服务主管

授课目标：掌握现场管理的基本方法并能对晨会、预处理、客户分流、客户关怀、突发事件、展陈等厅堂实务掌握规范性管理技巧与工具。

授课时长：2 天

授课纲要：

第一讲：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

第二讲：现场管理实务

1、 晨会管理

- 晨会目标-激励
- 标准化晨会三要点
- 晨会视频案例对比

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

- 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、 突发事件管理
- 突发事件的核心特点
- 四种处理原则

6、 展陈活性化管理
- 何谓展陈
- 展陈的通用四原则
- 六种基本展陈形式的规范化要求

第三讲：现场管理误区

1、 大堂经理常见误区
- 脱离客户动线
- 忽略全局掌控
- 缺乏灵活应变

2、网点负责人常见误区
- 忽略现场激励
- 缺乏教练指导