

营业厅服务风险点与对策

第一章、营业厅最大风险点——现场管理

第二篇、营业厅精细化现场管理

一、精细化营业厅管理技巧

1、现场管理管什么

- 认识营业厅管理的三个方面（服务管理、业务管理、人员管理）
- 营业厅现场管理的常见问题？
- 厅经理还是超级营业员？
- 为什么会出现这样的问题？
- 由被动管理向主动管理转变
- 营业厅现场管理管什么？
- 以什么为中心？
- 客户的对营业厅的需求是什么？
 - ✓ 客户的实际需求
 - ✓ 客户的潜在需求
 - ✓ 客户的情感需求
- 什么是现场管理？

2、现场管理的任务

- 基础服务六件事
 - 开门三件事
 - ✓ 内外环境看一看
 - ✓ 终端设备查一查
 - ✓ 宣传资料审一审
 - 关门三件事
 - ✓ 礼貌送客要到位
 - ✓ 填表保账要及时
 - ✓ 整理完毕才离开
 - 营业厅精细化管理的六个方面
 - 营业厅精细化管理的十三个重要领域
 - 营业厅精细化管理的量化标准
 - 现场管理之“三声服务”
 - ✓ 三声服务的标准与要求
 - 关怀客户的体现——温馨提示
 - ✓ 温馨提示牌摆放的要求
 - 案例：各营业厅现场管理案例
 - 如何做到精细化管理
- ##### 3、现场管理工具
- 精细化管理的四要素
 - 游戏：找核心
 - 标准化的建立

- 案例分享：肯德基、麦当劳的精细化管理
- 服务流程的七个关键点
- 营业厅管理四步曲与系统化的思考
- 精细化管理的工具—值班巡检表
- 值班巡检表的运用
 - ✓ 营业前检查
 - ✓ 营业中检查
 - ✓ 营业后检查
- 待办单的运用
- 填写工作日志
- 设定目标行动规划
- 4、现场人员沟通
 - 如何追踪员工表现，提升工作绩效？
 - 当发现一线服务中出问题怎么办？
 - 如何改善下属工作表现？
 - ✓ 改进工作表现的高效沟通步骤
 - 当一线人员工作不正确进行指正前应考虑的问题

第二章节、其它影响客户满意度的风险点

一、排班

- 目前排班的不足
- 如何因应客流波动进行动态排班？
- 什么是直接工作时间和间接工作时间？
- 如何预估客流量？
- 制作工作位置表
- 根据客流波动安排班表
- 排班要考虑的因素有哪些？
- 排队机管理
- 现场分流的要点

二、投诉处理

- 投诉处理的波浪理论
- 投诉处理的几个重要原则
- 投诉客户的四种类型
- 正确认识投诉处理
- 投诉处理的流程与方法
- 投诉处理的几个黄金原则
- 实战总结的投诉处理技巧
- 投诉处理的常用方法与话术
- 不能现场处理的投诉处理原则

三、营业厅布局与布置

1、营业厅功能布局

- 营业厅有哪些功能区域？
- 了解客户动线
- 区分功能分区的性质

- 制定动线循环，让营业厅活起来

2、营业厅布置

- 有哪些宣传工具？
- 厅外拉动
 - 横幅
 - 水牌
 - 堆头
- 厅内焦点
 - 礼品堆头
 - 易拉宝
 - X展架/易拉宝
 - 手写POP
- 如何凸显效果
- 陈列的要点
- POP的4个构成
- POP的注意事项

四、营业厅销售

1、体验销售认知

- ✓ 我向你卖还是你找我买？
- ✓ 你喜欢推销吗
- ✓ 2G与3G销售的差别
- ✓ G3手机的独特功能卖点
- ✓ 寻找人群的利益触动点

2、主动接近

- ✓ 销售前关注客户的情感需求
- ✓ 几种高效接近方法
 - 请教接近法
 - 共鸣接近法
 - 关怀接近法
 - 利益接近法
- ✓ 情景练习

3、兴趣引发

- ✓ 什么是兴趣？
- ✓ 常见的抓住客户注意力的方法？
- ✓ 兴趣的触发点
- ✓ 由我向你卖转变成你找我买
- ✓ 体验的工具——需求三问
 - 确定目标
 - 激发需求
 - 展示利益
- ✓ 确定目标示范
- ✓ 激发需求示范
- ✓ 展示利益示范
- ✓ 制定销售模板

- ✓ 练习

三、产品呈现

- ✓ 销售人员必须掌握的高效体验销售法
 - 框示法
 - 想象介绍法
 - 提问介绍法
 - 心理暗示法
 - 托法
- ✓ 如何进行产品的介绍与演示
 - 产品介绍演示的结构
 - 什么是 FABE
 - 例：各种 G3 终端的 FABE
 - 练习
 - 现场演示的要点
 - 疏漏的一环——强化客户信心的证据
- ✓ 产品呈现的要点

四、辅导演示、试用体验

- ✓ 重要环节——做好演示的准备工作
- ✓ 体验的原则
- ✓ 小组练习：以自己手机为例进行讲解
- ✓ 引导客户操作体验

五、异议处理

- ✓ 常用的三种异议处理方法
 - 以退为进法
 - 示范
 - 万能台阶法
 - 示范
 - 倍减如同法
 - 示范
 - 常见异议处理练习

六、促成

- ✓ 坚持成交的三个原则
- ✓ 发现客户发出的成交信号
- ✓ 常见的成交信号
- ✓ 委婉的提出成交请求