
《银行网点服务营销提升训练》课程大纲

----**高效营销团队实战教练 张朝强老师**

【课程时间】：2-3天

【课程对象】：大堂经理、柜员、客户经理

本课程将客户经理的需具备的实战营销技能、素质与NLP、催眠、心理学、教练技术等有机结合，将枯燥的理论穿插**案例+视频+互动+分组讨论+模拟演练+分享+游戏+竞赛**等各种形式，进行深入浅出、生动地演绎。课程以网点人员的服务、营销难题为中心，关注人性、客户心理需求，具备**实用性**；内容涉及面广，具备**系统性**。

【课程大纲】：

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于服务、销售的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、银行网点服务营销自我修炼

一、现代服务新理念

(一) 为什么要让客户满意

- 1、我们的工资由谁付？
- 2、什么是企业生存的根本？
- 3、在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？
- 4 客户满意好处与客户不满意的后果分析

(贰) 客户满意度 VS 忠诚度

(三) 由客户满意到客户忠诚的服务策略

- 1、主动服务
- 2、创造惊喜
- 3、增进互动
- 4、超值享受
- 5、细节到位
- 6、量身打造
- 7、关怀体贴
- 8、客服工具

(四) 6心服务

1. 正面心
2. 团队心
3. 主动心
4. 付出心

5. 责任心

6. 平常心 (受挫心态训练)

四、压力与情绪管理

(一) 正确认识压力、情绪

(二) 常用的调节方法

(三) **NLP** 心理学对情绪的调控技术

(四) 宗教中对情绪调节的方法

案例分析及短片观看：

执意报复银行的客户

客户下单前突然反悔

电力公司的投诉处理

移动公司的服务

不要为了服务而服务

第二章、银行网点服务营销沟通技巧

一、沟通的 2 种模式

二、沟通 3 要素

三、沟通的禅定----身心合一

四、沟通 4 大基石：

(一) 望：1、眼球转动；2、观察部位；3、焦点 VS 外围视觉；4、读心术 (表情、动作信号)

(二) 闻：聆听的技巧、聆听的 4 个境界

(三) 问：1、封闭式/开放式；2、高效引导法；3、三归提问法；4、强力提问法

(四) 说：1、上什么山唱什么歌；2、见什么人说什么话；3、复述；4、先跟后带；5、魔术语言；6、增强说服力的方法 (10 大说服力法则；其他增强说服力的方法)

五、亲和力：亲和力 3 前提、情感银行、同一频道----先跟后带、V.A.K、瞬间亲和力.....

六、沟通 8 宝

七、高效沟通六步曲

(一)、营造氛围

(二)、理解共赢

(三)、分析问题

(四)、提出方案

(五)、认同执行

(六)、检查反馈

八、高效沟通 3 要诀

(一)、标准化

(二)、多向性

(三)、短平快

九、抱楚为痛----沟通沟心

- (一) 行为冰山模型
- (二) 马斯洛需求层次论 (完善版)
- (三) 钓鱼理论
- (四) 对方最关心的是什么
- (五) 如何站在对方立场进行沟通

十、明心见性----DISC 客户性格分析

- (一) DISC 四种性格的特点描述
- (二) DISC 四种性格的录像片断
- (三) 针对不同性格的沟通技巧
- (四) 自我测试：自己属于什么性格？

案例分析、游戏及短片观看： 沟通中的误会

不同性格客户的沟通

三分医机，七分医人

乔吉拉德的教训

无法抗拒的亲合力

德国情报局的读心术

游戏、训练：巧猜年龄、生日

3 种角色的沟通

第三章、银行网点环境标准化

- 一、网点外部环境标准化
- 二、自助区环境标准化
- 三、网点内部环境标准化
- 四、网点现场 5S 管理

案例分析、短片观看：某银行网点考评排名落后的原因

实施 5S 带来的改变

第四章、银行网点晨会标准化

- 一、晨会的意义
- 二、晨会的流程
- 三、如何有效开晨会？

案例分析、短片观看：某企业同时解决晨会及部门关系的措施

某银行晨会的现场

第五章、银行网点员工形象礼仪标准化

- 一、银行网点员工职业形象与职业礼仪
- 二、银行网点员工仪容
- 三、银行网点员工仪表

四、银行网点员工仪态

案例分析、短片观看：某银行离职员工的忏悔
银行员工不同仪容、仪表、仪态的对比

第六章、银行网点服务流程标准化

一、柜员服务操作规范

- 1、柜员服务流程
- 2、柜员服务要点
- 3、柜员营销技巧

二、大堂经理工作规范

- 1、大堂经理的角色定位
- 2、大堂经理的工作规范
- 3、大堂经理的服务流程
- 4、大堂经理的营销技巧

三、客户经理服务营销

- 1、客户经理服务营销 5 部曲
- 2、客户经理服务的营销技巧

案例分析、短片观看：客户缘何发火？
某银行大堂的经验分享

第七章、银行网点现场客户管理技巧

- 一、客户的引导与分流
- 二、客户情绪管理技巧
- 三、针对性的客户服务

案例分析、短片观看：某银行的客户现场引导、分流
移动营业厅的客户现场引导、分流

第八章、客户投诉处理技巧

一、如何看待客户投诉？

- (一) 任何行为背后都有正面的动机
- (二) 看清自己
- (三) 进步动力

二、客户三种需求

- (一) 业务咨询
- (二) 倾诉发泄
- (三) 尊重认同

三、处理客户投诉的宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

四、客户投诉处理的原则：客户永远没有错

五、处理投诉的要诀

- (一) 结果第一，道理第二
- (二) 先处理感情，再处理事情

六、转怒为喜——顾客不满抱怨投诉处理技巧

(一) 产生不满、抱怨、投诉的三大原因

- 1、对产品和服务项目本身的不满
- 2、客户对服务人员的服务态度及技巧不满
- 3、客户自己的原因

(二) 客户抱怨产生的过程

- 1、由量的积累到质的爆发；
- 2、潜在不满→即将转化为抱怨→抱怨→潜在投诉→投诉

(三) 顾客抱怨投诉的心理分析

- 1、精神满足
- 2、物质满足

(四) 影响处理客户不满、抱怨、投诉效果的三大因素

- 1、处理时的沟通语言
- 2、处理时的方式及技巧
- 3、处理时的态度、情绪

(五) 客户四种性格与抱怨投诉的心理分析及处理技巧

- 1、针对 **DISC** 四种客户性格的沟通技巧
- 2、针对 **DISC** 四种客户性格的抱怨投诉处理技巧

(六) 超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户期望值
- 3、精神情感层面满足

(七) 顾客抱怨投诉处理管理

- 1、三换原则
- 2、“同一口径”法则
- 3、“24小时”法则

(八) 10种常见错误处理顾客抱怨的方式

- 三、只有道歉没有进一步行动
- 四、把错误归咎到顾客身上
- 五、承诺没有兑现

-
- 六、完全没反应
 - 七、粗鲁无礼
 - 八、逃避个人责任
 - 九、非语言排斥
 - 十、质问顾客
 - 十一、语言地雷
 - 十二、忽视客户的情感需求

(九) 顾客抱怨及投诉处理的六步骤

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解或真情致歉
- 3、分析原因
- 4、提出公平化解方案
- 5、获得认同立即执行
- 6、跟进实施

(十) 顾客抱怨投诉处理的“三明治”技巧

(十一) 降低客户期望值的技巧

- 1、巧妙诉苦法
- 2、表示理解法
- 3、真诚请教法
- 4、同一战线法
- 5、善用标准法
- 6、叙述经验法
- 7、首次发现法
- 8、先紧后松法
- 9、原因结果法

(十二) 当我们无法满足客户时。。。。。

- 1、替代方案
- 2、巧妙示弱
- 3、巧妙转移

(十三) 客户抱怨及投诉处理的八大策略

- 1、息事宁人策略；
- 2、ABC 法则策略；
- 3、黑白脸策略；
- 4、上级权利策略；
- 5、丢车保帅策略
- 6、威逼利诱策略；
- 7、迂回包抄策略；
- 8、攻心为上策略

案例分析：客服人员的烦恼

某银行客户投诉处理

移动公司处理顾客抱怨

95598 客户投诉

消了电视机的磁却消不了客户的气

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评
问与答

学习总结与行动计划