

---

# 《主动服务营销与顾客忠诚度提升》

## 【课程背景】

在激烈的竞争中，银行网点功能在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点。网点的转型必将提升网点的服务能力和销售能力，有效提升客户满意度和忠诚度。网点转型的关键是所有员工都能执行一整套行之有效的服务标准和现场销售标准。

但在网点服务中我们发现了这种现象：

- 1、服务代表缺乏良好的服务意识和观念;
- 2、服务代表没有准确理解自身的服务角色和定位，不善于团队协作;
- 3、服务代表缺乏服务规范，服务的随意性较强;
- 4、服务代表主动营销意识缺乏，还是守株待兔式的销售;
- 5、服务代表缺乏有效的销售能力，制约了业务发展;
- 6、网点的整体绩效不佳等

## 【课程对象】

中行宝安支行新入行后备营销人员

## 【课程时间】

1天

## 【课程收获】

- 1、了解并掌握未来网点发展趋势及服务管理;
- 2、掌握各岗位人员在服务中的角色定位;成为优秀的服务协作者;
- 3、掌握服务规范的主要标准流程，有序为客户提供标准化服务;
- 4、掌握现场主动服务营销的标准流程与方法，提升主动营销能力
- 5、掌握客户抱怨与投诉处理，个性化服务的流程、方法、技巧;
- 6、掌握现场管理的流程、方法及管理技巧、工具;
- 7、掌握客户满意度管理的系统方法与技巧

---

## 【课程大纲】

(备注：以下课程模块是两天的课程量，请客户自行选择其中的 2-3 个模块进行授课)

### 第一部分：营造客户印象深刻的银行体验

- 1、银行网点发展的趋势
- 2、银行网点转型下的应对思路
- 3、现代网点服务的四大使命
- 4、影响网点服务提升的六大要素
- 5、银行服务的目标在于塑造客户忠诚
- 6、客户忠诚来自客户的满意体验

客户满意与客户期望

- 7、三个标准赢得客户满意
- 8、网点各岗位职责

### 第二部分：服务标杆是如何炼成的

- 1、为什么要建立服务标准?
  - 1) 案例 1：麦当劳的服务流程
  - 2) 案例 2：丰田汽车的服务七步法

服务流程标准化的目的

- 2、仪容仪表七大要素
- 3、十大服务行为规范
- 4、服务语言两大技巧
- 5、柜面服务十大定律
- 6、仪容仪表提升操作方法

---

### 第三部分：主动服务营销的流程、步骤和标准

#### 1、主动服务营销的流程、步骤、标准

- 1) 产品主动服务营销流程图说明
- 2) 产品主动服务营销场景情景化应答标准
- 3) 产品主动服务营销操作方式
- 4) 模拟训练

#### 2、客户的主动服务营销

- 1) 中资银行与外资银行的最大差距点：客户信息收集与档案管理
- 2) 柜面如果实现服务与理财产品的交叉销售
- 3) 网点营销采用单打独斗的模式?还是采用团队协作配合的模式?
- 4) 识别潜在客户
- 5) 客户的引导与分流
- 6) 深刻了解你的客户理财心理，激发客户的潜在需求
- 7) 四种客户类型判断方法与技巧
- 8) 四种不同类型的理财客户心理分析
- 9) 用客户喜欢的沟通方式进行沟通
- 10) 不同客户性格类型，如何采用有针对性的理财销售方式?

#### 3、个人金融产品与服务的“营销卖点”呈现技巧

- 1) 投资理财产品的营销卖点分析
- 2) 银行卡的营销卖点分析
- 3) 网银产品的营销卖点分析
- 4) 金融产品销售技巧

- 
- 1) 有效介绍产品体验展示法则
  - 2) 利用四个实战理财工具，有效引导客户，而非说服
  - 3) 与客户成功对话的几个关键技巧

专业术语口语化

有效互动

遭到拒绝后的艺术处理

过程中让客户有成就感

5、营销过程控制及技巧运用

- 1) 营造良好的沟通氛围
- 2) 有效提问-发掘客户需求
- 3) 准确有效的产品推介
- 4) 客户异议处理(预测异议/收集异议/处理异议)
- 5) 行动建议
- 6) 给予客户合适的承诺
- 7) 完美的促成技巧

现场演练与案例分析：网银产品营销技巧

理财产品营销技巧

卡类产品营销技巧

#### **第四部分：客户抱怨与投诉处理的流程、方法、技巧**

- 1、认识客户抱怨与投诉
- 2、客户投诉对我们的影响
- 3、投诉处理流程、步骤、标准

- 
- 1) 投诉处理流程
  - 2) 投诉处理流程图说明
  - 3) 投诉处理场景情景化应答标准
  - 4) 模拟训练
- 4、挽留客户流程、步骤、标准
- 1) 挽留客户流程
  - 2) 挽留客户流程图说明
  - 3) 挽留客户场景情景化应答标准
  - 4) 案例分析：一名顾客手持假钞，在营业厅大吵大嚷-----

## **第五部分：银行网点的现场管理流程、技巧和方法**

### **一、现场员工管理艺术**

- 1、高效时间规划管理(案例：花期银行支行行长<网点负责人>的一天时间规划)
  - 2、如何召开一个充满激情的营业前和营业后会议?
  - 3、员工情绪管理技巧
- 1) 了解与分析员工情绪来源
  - 2) 如何有效处理员工情绪问题
- 4、激励员工的 7 种有效技巧
  - 5、快乐团队建设的 9 种方法
- 6、现场员工的工作教导
- 3) 网点现场常出现的问题
  - 4) 何时需要培训与指导
  - 5) 培训职责研讨

---

6) 多技能管理表

7) OJT 方法

8) 如何加强对大堂经理的督导检查?(案例：花期银行大堂经理关键绩效指标分析)

9) 如何对现金柜员和非现金柜员的督导检查(案例：花旗银行检查量化指标分析)

## 二、现场客户管理艺术

1、客户的引导与分流

1) 客户分流引导流程

2) 客户分流引导原则

3) 客户分流引导技巧

4) 客户贵宾识别引导流程

5) 潜在贵宾客户识别线索

6) 识别核心素质要求

7) 客户服务流程管理

8) 客户休息管理

2、客户情绪管理技巧

1) 营业网点氛围营造

2) 客户情绪激励策略

## 三、网点现场管理艺术

1、5S 管理的概念

2、银行 5S 管理中存在的主要问题

3、整理推行技法

4、整顿遵循的原则

5、清扫推进方法

---

6、如何实施清洁活动

7、如何实施素养活动

8、网点 5S 实施关键

9、网点 5S 实施案例分享

(注：该课程大纲为总的课程大纲，老师会根据您公司具体的需要进行修改，确定最终适合您公司本身的课程大纲)