
《营业厅现场服务流程与情景演练》

---(2天标准版)

课程大纲

模块一：为什么要规范服务流程

1.发现问题---营业网点管理的五大挑战

员工层面：人情化、员工的工作习惯

客户层面：期望值提高

网点层面：二、三、四代网点转型的变革压力

其他层面：网点转型、其他因素

2.解决问题---营业网点管理者的3大定位

先学会“不干什么”

树立目标，做出标杆

激励与赞美

3.规范流程---建立营业网点管理的标准

何为流程

星巴克、麦当劳的流程启示

模块二：营业厅服务九大流程

1.开门迎客流程

流程关键点：服装、站姿、站位、鞠躬、动作与语言、行走

讲师示范与分组练习

2.业务咨询流程

流程关键点：客户主动询问、主动询问客户、确认问题四部曲、接待咨询时

分组练习、角色演练

3.客户分流流程

如果现场分流不到位

分流的现场操作方式

一次、二次、三次分流

各区分流分什么

分流的话术、情景及应对方法

分组练习、角色演练

4.业务接待流程

迎接客户

询问客户

操作业务

送别客户

分组练习、角色演练

5.客户教育流程

什么是客户教育

自助区客户教育关键点

教育客户使用新业务关键点

如何面对客户指责

给出场景、分组演练

6.投诉处理流程

识别客户的不满

投诉处理的原则

处理投诉前的自我心态调整方法

将客户带离业务区域两步法

安抚客户情绪两步法

了解投诉问题三步法

投诉问题分析三步法

投诉处理过程三步法

客户预期管理两步法

争取销售机会两步法

后续客户跟踪六步法

投诉处理情景演练

7.主动营销流程

营销五时机

营销的 FABE 法则

营销小策略

给出案例、情景演练

8.客户挽留流程

挽留的步骤

销户客户的类型分析

二次挽留

客户感动是最好的奖励

9.礼貌送客流程

送客关键点

讲师示范与分组练习

模块三：整体实操演练与总结回顾