

## 创新思维专业优质服务，打造卓越共好银行团队

随着外资银行的不断进入，国有银行的深化改革，银行业的竞争越来越激烈，服务品质及高素质的营销拓展专业人才成为银行竞争的核心，而银行客户经理扮演的角色更是举足轻重。

客户经理作为银行对外服务的窗口，代表银行为客户提供存款、贷款、中间业务等全方位金融服务，是客户与银行联系的纽带。客户经理的工作，实际上是客户体验银行服务质量好坏与专业的关键点，这将直接决定客户对银行服务质量与专业的评价。因此银行客户经理的服务意识、服务水平和专业营销技巧，将直接影响到客户对银行的满意度与忠诚度，也将直接影响银行的品牌和利润。

为了提升银行客户经理的素质、优质的服务意识、沟通技巧、专业理财规划知识、开发客户技巧、商品营销技巧、团队协作精神与打造卓越共好团队，特开设银行客户经理能力提升研修课程。更希望银行客户经理能力提升研修课程能协助银行业提升竞争力、创造高绩效。

### 课程目标：

- 1、认清客户经理的使命与价值，建立正确积极良好的心态，发挥全方位展业思维
- 2、正确认识服务行为的重要性，重视服务礼仪，建立客户经理的优质服务意识
- 3、提升与客户的沟通、分析能力，加强与客户关系，赢得客户的信任，获得更多高端客户
- 4、加强理财规划基础及理财投资工具知识，塑造专业口碑，获取客户认同
- 5、建立营销也是客户经理服务的重要项目意识，提高银行商品（业务）的营销能力及实战技巧
- 6、提高拓展优质客户的能力，唤起团队协作精神，打造卓越共好团队，提升竞争力，创造高绩效

**课程对象：**银行客户经理

**课程形式：** 讲授、 启发式、 互动式教学、 小组讨论、 案例分析、 练习、 游戏

**课程时间：** 5天

**课程大纲：**

### **绪言：我在为谁工作**

- 1、 信念
- 2、 改变

### **第一单元：银行客户经理的职责与角色**

- 1、 客户经理的优越性与工作理念
- 2、 客户经理的工作职责
- 3、 客户经理的角色
- 4、 全方位展业思维

### **第二单元：银行客户经理技能素质与修养提升**

- 1、 客户经理的素质要求
  - 2、 客户经理的基础知识
  - 3、 客户经理的专业知识与文化修养要求
  - 4、 客户经理的专业技能与提高品格的途径
  - 5、 客户经理客户服务方案设计技能
  - 6、 客户经理与上下级人际关系的艺术
  - 7、 客户经理与客户的沟通技巧
- **案例分析：**
- ➤ **小组讨论：**

### **第三单元：服务的价值 --- 服务行为的魔力**

- 1、 什么是卓越的客户服务
- 2、 卓越服务的价值

- 3、基本服务礼仪及服务礼仪的重要
  - 4、你的某些行为会妨碍业务发展
- ➤ **案例分析：**冷漠的客户经理
  - ➤ **小组讨论：**我们的哪些行为阻碍了业务发展
- 5、客户满意带来客户忠诚，客户忠诚带来持续利润
- ➤ **案例分析：**积极的客户经理
  - **小组讨论：**我们的哪些行为可以促进业务发展

## 第四单元：银行客户经理语言艺术

- 1、演讲的语言艺术
  - 2、劝说的语言艺术
  - 3、公关的语言艺术
  - 4、谈判的语言艺术
  - 5、辩论的语言艺术
- **案例分析：**
  - ➤ **小组讨论：**

## 第五单元：理财基础与理财投资工具知识

- 1、理财的基本概念
  - 2、宏观环境与个人理财
  - 3、理财投资工具知识
  - 4、各投资渠道的比较与分析
  - 5、当前环境下投资理财策略和思路
  - 6、家庭综合理财实务
  - 7、理财服务之道与理财师养成
  - 8、如何成为一个优秀的理财师
- **案例分析：**
  - ➤ **小组讨论：**

## 第六单元：银行客户经理的拓展客户能力与营销能力

- 1、客户识别与分类
  - 2、目标客户选择
  - 3、客户开发与产品营销
  - 4、客户维护与管理
- **案例分析：**
  - ➤ **小组讨论：**

## 第七单元：发挥团队协作精神与客户经理营销团队建设

- 1、团队与团队协作精神
  - 2、团队协作精神的重要性
  - 3、如何发挥团队协作精神
  - 4、如何作营销团队建设
- 案例分析：
  - ➤ 小组讨论：

## 总结：夺标

- 1、提升竞争力、创造高绩效
- 2、夺标