

《银行营业厅现场服务营销技巧》

李大志讲师

课程背景：

金融业的全面开放，外资的全面进入，对银行业既是挑战也是机遇。中国金融业要在短时间内完成转型，建立起符合国际的经营模式，缩小同外资银行的差距——培训是提升银行竞争力的最佳手段之一。实践证明，专业借助外部师资和成功的培训模式成为增强银行竞争力的有力保障，也是最有效的，最直接的，并为银行界所认同。学习的根本目的是为了提高全员的个人素养和综合素质，增强服务意识，完善形象，创造亲和力，增加银行的市场竞争力，观念的改变，绩效的提高，问题的解决。银行的产品，营销策略是很容易被竞争对手模仿，服务是产生差异的主要手段，面对市场竞争，仅仅在服务技巧上下功夫也还不够，现代科学服务要求每一个银行员工在具体对客户服务过程当中，能掌握服务话语权，能主动地贴近和引导顾客接受服务。这其中核心就是每名银行员工要掌握基本的待客沟通技巧。在服务中沟通，在良好沟通中去作好服务！

第一部分：服务篇（3学时）

培训对象：大堂经理，窗口服务人员，一线服务人员

培训大纲

第一讲 服务礼仪与沟通

- 1、服务礼仪
- 2、一线员工窗口规范化服务
- 3、服务与修养的基本准则
- 4、营业场所的要求
- 5、营业服务仪表规范
- 6、营业服务语言规范
- 7、服务意识
- 8、反思工作心态
- 9、服务情形实地调研总结

第二讲 客户服务与投诉处理技能

- 1、满意服务与感动服务的区别

- 2、优质服务意识
- 3、抓规范服务，树特色品牌
- 4、银行到底能够提供什么样的产品和服务
- 5、银行客户排队问题出在哪里
- 6、客户投诉处理
- 7、客户抱怨与投诉心理分析
- 8、处理程序与技巧
- 9、如何观察和预测顾客
- 10、如何拉近与顾客的关系
- 11、如何引导顾客及利用身体语言
- 12、如何平息顾客的不满
- 13、克服顾客服务综合症
- 14、服务环境的构建，满意服务的形成标准

第二部分：营销篇（3学时）

如果你想了解：

为什么有的人总能销售成功而有的人不管怎么努力总是难以成功？

在没有社会关系、人际资源的情况下到哪里去找客户？

与陌生客户对象初次接触时如何发展关系、赢得对方的信任？

在客户对象缺乏兴趣的情况下如何激发他/她的兴趣？

在客户对象提出种种理由来搪塞、推辞的时候，可以如何来应对？

培训大纲

一.运用 ROPE 技巧全面掌握顾客需要

1.什么是 ROPE 技巧？

2.现场模拟

二.有效掌握 AIDA 销售技巧

1.什么是 AIDA 技巧？

2.AIDA 技巧的具体方法

3.现场模拟

三.CARE 促销方法

1.什么是 CARE 技巧？

2.现场模拟

四.FABE 技巧的运用

1.介绍 FABE 方法

例子：介绍木质地板

例子：介绍真皮沙发

2. FABE 方法的实质

利益驱动—利益座标曲线图

例子：猫和鱼的故事

例子：进口电池与国产电池

五.启发客户购买的要诀

1. 打通买主的思想障碍

1) 客户的头脑不可能是一张白纸

2) 无成见时如何启发？

案例：汽车交易行中的推销员

3) 有成见时如何启发？

2. 确立建议的可信性

销售员尽量成为内行

3. 使用热切的语调

4. 换新词重提旧建议

5. 利用人的期盼心理

接受谎言的心理学基础

6. 促使买主自发作决定

7. 用行动启发

8. 直接启发和间接启发

提问：对于你销售的产品你如何进行直接启发和间接启发？

9. 正面启发和反面启发

多用正面启发，少用反面启发

练习：你对于销售的产品如何进行正面、中性和反面启发？

10. 反作用启发

11. 软硬兼施法启发

结束语：伟大的职业，充实的人生