

银行网点大堂经理现场处理

课程目标

- 1、掌握现代商业银行客户服务理念，提升客户服务意识；
- 2、掌握优质客户服务的标准流程与规范；
- 3、掌握处理客户抱怨的标准步骤与方法；
- 4、掌握营业厅现场金融产品销售的标准步骤与方法。

课程大纲

第一篇 营业厅服务标准与规范

第一讲 银行客户分析

- 1、客户与客户价值
- 2、认识客户

第二讲 银行服务代表标准职业形象与职业服务心态

- 1、标准的银行工作人员职业形象
- 2、标准的银行服务用语
- 3、临柜人员标准的礼仪形态训练
- 4、银行服务代表的服务心态、服务使命
 - ▲ 主动服务的心态
 - ▲ 顶尖心态
 - ▲ 注重细节的心态
 - ▲ 感恩的心态
 - ▲ 责任的心态
 - ▲ 协作的心态

第三讲 临柜服务五步法规范

- 1、什么是服务？
- 2、客户有哪些共同需求？
- 3、客户期望值与客户满意
- 4、优质客户服务准则
- 5、临柜人员的五项修炼
 - (1) 看功
 - (2) 笑功
 - (3) 听功
 - (4) 说功
 - (5) 动功
- 5、现场服务五步法及要点
 - 第一步：与客户打招呼
 - 第二步：询问客户需求

- 第三步：为客户办理业务
- 第四步：将客户的存折或现金交给客户
- 第五步：感谢客户光临

第四讲 大堂经理服务标准与规范

- 1、大堂经理的角色定位
- 2、大堂迎送客户标准
- 3、分流客户操作标准
- 4、指导客户标准
- 5、解答客户咨询标准

第五讲 银行客户投诉的处理标准

- 1、有效处理客户投诉的意见
- 2、客户投诉原因分析
- 3、正确处理客户投诉的原则
- 4、处理客户投诉的流程与规范
- 5、银行投诉处理实战案例分析

第二篇 营业厅现场销售标准与规范

第六讲 认识现场销售

- 1、现场销售对银行的意义
- 2、我们销售什么？
- 3、客户为什么会购买？

第七讲 营业厅现场销售的标准步骤

- (1) 准备
- (2) 确定目标客户
- (3) 接近客户
- (4) 了解需求
- (5) 说明产品
- (6) 处理客户异议
- (7) 促成
- (8) 售后服务