

---

## 课程名称：《智能厅堂——现场管理与交叉营销》

主讲：王维玲老师 6-12 课时

### 课程对象：

- 大堂经理、柜员

### 课程收益：

- 塑造大堂经理职业形象与个人魅力；掌握现场客户接待中的礼仪规范，专业得体方式表达对客户的尊重，拉近客户距离，提升客户信赖感；
- 提升厅堂中客户服务意识、掌握客户识别、引导、分流基本规范流程，提升客户满意度与感知度
- 提升营销意识，加强营销的敏感度，提升营销技巧，特别的爱给特别的客户
- 提升现场管理技巧与管理意识，做好网点经理的好帮手，提升自己管理意识，提升现场管理技巧，抱怨问题处理技巧

### 授课方式：

- 讲师讲述
- 案例精举
- 情境演练
- 小组讨论
- 视频与 FLASH 呈现
- 团队游戏
- 形体训练
- 

课时安排：1-2 天（6 小时/天）

### 课程大纲：



---

第一模块：金融行业的竞争与挑战——定位转换，与时俱进

第二模块：大堂面对面服务之管理——提升意识，关注细节

第三模块：大堂营销需求挖掘技巧——客户识别，因人而异

第四模块：助力厅堂现场管理技巧——助力管理，突破自我

## 课程要点：

第一模块：金融行业的竞争与挑战——定位转换，与时俱进

➤ 银行转型的机遇与挑战

- 解读当今银行的竞争——人工到智能柜面
- 未来的银行员工竞争——适应到独当一面
- 银行员工角色转换速度将决定员工的前途

➤ 大堂经理岗位认知

- 智能大堂需要什么样的大堂经理？
  - 职业的形象
  - 主动的意识
  - 专业的技巧
- 银行大堂经理必备技能
  - 客户服务意识
  - 客户沟通技巧
  - 营销挖掘技巧
  - 现场问题处理技巧
  - 现场管理技巧

第二模块：大堂面对面服务之管理——提升意识，关注细节

- 
- 大堂经理——厅堂仪容仪表礼仪规范
    - 仪容仪表规范——客户喜欢你的人，才能接受你的产品
      - 仪容规范、头发、手部要求细节
      - 员工着装规范、鞋、袜规范
      - 领带、丝巾、饰品规范
  - 大堂经理——厅堂仪态礼仪规范
    - 客户服务中各种姿势的要领：
      - 站、行、引导、手势规范
      - 克服不雅的姿势
      - 眼神的运用技巧
      - 微笑的魅力及训练
  - 大堂经理——厅堂客户接待礼仪
    - 客户问候
    - 称谓规范
    - 引导规范
    - 介绍规范
    - 展示规范
    - 指导规范（自助设备）
    - 送客规范
  - 大堂经理——厅堂高端客户/客户接待常识
    - 温和亲切的态度（态度决定一切）
    - 热情关注的问候（被尊重的感觉）
    - 简洁得体的表达（恰到好处交流）
    - 专业的接待、贴心的照顾（创造和谐氛围）
    - 站在客户角度的建议（建立长期关系）
  - 客户接待业务演练
    - 情景一：老年客户行动比较慢，你如何指导操作？

- 
- 情景二：客户比较抗拒智能柜台，要等带到柜面办理？
  - 情景三：客户不能自主操作，你怎么办？
  - 情景四：机器办理过程中，出现故障你怎么与客户交流？
  - 情景五：VIP 客户来接待？

### 第三模块：大堂营销需求挖掘技巧——客户识别，因人而异

- 厅堂中客户沟通技巧『知彼』
  - 客户走错银行——老大爷与意外惊喜的案例
  - 客户沟通影响三个因素
    - 态度——主动
    - 意识——真诚
    - 技巧——得体
  - 客户营销的三个快速
    - 快速识别客户群体
    - 快速挖掘客户需求
    - 快速激发客户兴趣
- 营销引导八步曲：
  - 第一步：客户关注
  - 第二步：客户识别
  - 第三步：好的开场——卖什么不重要，重要是怎么卖
  - 第四步：诊断客户的需求——个性化需求
  - 第五步：满足客户的需求——心理与行为
  - 第六步：排除顾虑和隐忧——判断成交信号控制销售节奏
  - 第七步：促成交易——判断成交信号推进成交
  - 第八步：建立关系——形成长久关系
- 模拟演练、点评
  - 情景一：来拉流水的客户的营销？

- 
- 情景二：开卡客户的营销？
  - 情景三：办理转账业务的客户的营销？
  - 情景四：购外币客户的营销？
  - 情景五：不愿使用智能柜员机的客户的营销？
  - .....

#### 第四模块：助力厅堂现场管理技巧——助力管理，突破自我

##### ➤ 现场管理技巧——网点经理好助手

- 现场管理类别
  - 环境管理——内部、外部、设施、设备
  - 氛围管理——客户、员工、其他人员
  - 服务管理——服务规范、服务意识、服务流程
- 现场管理原则
  - 现场管理四有原则——有计划、有记录、有指导、有考核
  - 现场管理四面镜子——平面镜、显微镜、望远镜、放大镜
  - 现场管理四个关键——客观性、及时性、公平性、细节性
- 现场管理方法
  - 现场巡视的频度
  - 服务巡视的角度
  - 服务巡视的内容

##### ➤ 现场问题处理技巧

- 客户抱怨原因分析
  - 外因：1、客户等候时间过长；2、客户操作遇到问题；3、设备吞卡；4、设备出现故障；5、不支持……
  - 内因：1、客户心情不好；2、客户为了解决问题；3、

---

客户为了补偿？

- 现场客户抱怨处理原则
  - 投诉处理五个原则
  - 客户抱怨处理准备工作
- 厅堂客户投诉处理步骤----『天龙八步』
  - 处理投诉流程步骤
  - 处理投诉关键话术
  - 处理投诉七个锦囊

➤ 现场问题演练

- 情景一：客流量大，客户等候时间过长，在厅堂中抱怨投诉？
- 情景二：年龄大客户操作，卡被吞？
- 情景三：客户想预留非本人的手机，工作人员婉拒找领导？
- 情景四：机器故障，客户投诉？
- 情景五：客户密码重置的客户由柜台迁移至智能柜台，却无法办理，客户不满？