

《网点员工综合能力提升》课纲

概述

大部分领导都希望自己的员工有足够的执行力，其实“执行力”是一个伪命题，不过是被大部分同业用来自我宣传的一个名词而已；员工的高效执行来自于上下统一的精细化操作流程；

本课程将从执行端的角度细化分解各类精细流程与必备的操作技巧，并利用各种情景演练的形式，让参训者初步掌握培训的内容。

一、 厅堂营销能力提升：从厅堂各个岗位的角度分享厅堂精细化的营销流程与技巧，各个网点如何做到精准营销与联动营销

- 1) 厅堂营销氛围打造五觉系统与五重展陈
- 2) 厅堂营销流程与量化要求
- 3) 厅堂营销的各类工具制作与使用

二、 电话营销能力提升：如何将网点到期客户及其他存量客户进行产能提升，如何将重点客户进行建联与客情建设，本节将从电访流程与技巧、客户维护流程与技巧为主，细化分享存量客户的精准维护流程

- 1) 电访技巧流程与话术

2) 客户档案管理与关系管理

3) 客情建设-沙龙营销流程与技巧

三、 行外营销能力提升：打造行外获金的精细化营销流程，以城市网点及农

区网点不同视角阐述行外获金的整体流程与技巧

1) 如何精确选定可持续开发资源

2) 如何对片区进行资源盘点与整合

3) 如何洽谈各类可开发资源

4) 如何形成高竞争力且长效的开发方案

四、 营销话术能力提升：话术是各营销途径不可或缺的环节，也是本阶段大

部分员工特别欠缺的技能，本节内容从话术技巧、促成技巧、异议解答

技巧三个方面入手，让学员更好的掌握整体话术的技巧，杜绝“有推荐，

无促成”的怪圈。

1、 话术理解与应用

1) 话术案例分解

2) 话术逻辑与应用

2、 异议解答

- 1) 客户异议时的心理解读

- 2) 异议处理方程式

五、 自我管理与沟通能力提升：大部分的消极怠工与操作误差都来自于情绪、

沟通不畅，本节内容从积极心理学与沟通学的角度分享，如何将繁琐的

工作变成“积累”而不是“浪费”

- 1、 自我管理

- 1) 优胜劣汰的时代下，银行人应该具备的心态

- 2) 幸福的方法

- 2、 沟通能力

- 1) 沟通的通道细分与技巧

- 2) 沟通方程式与流程