

课程名称：《厅堂服务营销及联动技巧》

主讲：宋莹老师 6- 12 课时

课程背景：

过去 5 年中，尽管国内银行大多完成了零售专业化、条线化管理，并经历了旨在加强客户理的零售销售化转型，但是由于存贷款利差仍然是立行之本和盈利之源，零售银行对储蓄的追求非但没有减弱，反而愈演愈烈。

但是，一味的拉存款将银行和客户利益放到了对立面上，必定成效甚微，难以持续，并且损害客户关系。中国正面临着结构性的“去存款化”，由于通货膨胀高企且个人客户有更多投资选项，储蓄在个人资产中所占比重越来越小，已经由 2005 年的 73% 下降到 2010 年的 60%，预计到 2015 年将进一步下降到 55%。而越是高端的客户，越是少配置存款。

课程对象：大堂经理、网点员工

课程收益：

提高网点员工营销的积极性

- 各个岗位接触客户的步骤与方法
- 应该说什么话术
- 应该怎么说才会有效果
- 说的时候应该做什么
- 对客户可能会有的反应设计最佳的应对处理方式
- 说的时候应该用哪些营销工具
- 让大家觉得营销产品不难、不会造成太大负担、对各位有帮助！

课程大纲/要点：

一、氛围营销——利用厅堂里的每一块角落

1、网点营销工具的摆放

- 宣传单
 - 易拉宝
 - 宣传海报
 - 宣传横幅/电子屏
 - 礼品架展示
 - 自制宣传品
 - 宣传视频
- 2、网点宣传物料摆放的作用
- 网点宣传物料的摆放原则
 - 网点宣传物料确保查阅率的关键？

二、流程营销——善用厅堂里的每一个机会

- 1、大堂人员应具备哪些职责
- 2、流量客户的特征
- 3、客户进厅后我们应该做什么？
 - 客户识别流程
 - 普通客户的引导分流
 - 普通客户的服务工作
 - 潜在VIP客户的引导分流
 - 潜在VIP客户的服务工作
 - VIP客户的服务工作
- 4、大堂经理巡堂服务营销
 - 如何做好接触？
 - 厅堂营销服务与客户沟通的重点
 - 网点服务营销的重点：给客户“被服务”的感觉
- 5、大堂通用话术
 - 流量接触步骤

三、联动营销——运用厅堂里的每一份资源

- 1、网点业绩从哪里来
- 2、柜员服务营销“四个一”
- 3、柜员服务营销动作
- 4、柜员通用话术
- 5、网点“铁三角”联动示意
- 6、营业厅营销要点
 - 网点各岗位的营销策略
 - 理财经理接待多客户关键
 - 营销修炼的五种意境