

课程名称：《商业银行柜面服务与营销》

主讲：孙老师 (Tony) 6-12 课时

课程对象：商业银行网点服务人员、呼叫中心服务人员

课程收益：

通过培训让学员正确认识柜面服务与营销重要性，了解服务与营销所应该具备的态度，掌握面对客户和营销的流程以及沟通技巧，面对投诉客户和异议客户的技巧，最终让员工在工作能够给客户带来卓越的客户体验，提升营销效果。

授课方式：案例 20%+视频 10%+演练 20%+互动式讲授 50%

课程大纲/要点：

一、导论

1、传统商业银行的内忧外患需要柜面人员成为复合型人才

2、柜面人员做好服务与营销的基本素质 (互动：自画像)

丰富而专业的知识

得体的礼仪和优雅的动作

高超的人际沟通技巧

积极阳光的心态

良好的职业道德

二、牢记根本——柜面服务为要

1、服务的本质与目标

提升客户体验

令客户满意

巩固关系

2、柜面服务七步曲

站相迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧营销、提醒递、目相送

3、柜面服务技巧——表达、倾听

肢体语言

声音的感染力

用词技巧：正反言辞转换练习

倾听能力测试

听的五个层次

倾听的注意事项

4、柜面服务技巧——投诉客户应对

投诉客户分类：根据客户投诉心理的真诚性以及投诉事件银行能否解决分为四类客户

善意合理的客户：解决问题、改善关系

善意不合理客户：安抚情绪、管理期望

恶意合理的客户：艺术致歉、谈判教育

恶意不合理客户：危机应对、风险管理

参、 勿忘营销——服务营销一个都不能少

1、柜面营销的优势

2、柜面营销的步骤

识别客户，挖掘需求

介绍产品，激发兴趣

促成交易，办理业务

异议处理，善始善终

客户转介，资源收集

四、 巧用人性——柜面服务营销中的心理学

1、数字好奇

2、交易安全

3、爱占便宜

4、渴望尊重

5、顾全形象

6、个人偏好