

课程名称：《大堂经理服务营销》

主讲：王铁勇老师 6-9 课时

课程收益：

明确网点大堂经理的工作定位，职责与服务营销内容。通过学习，让学员对于大堂经理岗位有清晰的认识。对于大堂经理在实际服务营销开展中常见问题及相关知识做深入分析和讲解，帮助大堂经理具备更好的服务营销能力及素养，掌握更好的厅堂客户及营业现场掌控能力。

【注意事项】课程侧重在讲授则选择 1 天，需要讲授+各模块现场训练则选择 1.5 天。

授课对象：大堂经理

课程大纲/要点：

一、大堂经理的定位

- 1、大堂经理的工作定位
- 2、大堂经理的技能要求
- 3、大堂经理工作职责

二、大堂经理的服务力提升

- 1、服务对银行的重要性
- 2、什么是优质服务
- 3、优质服务体现在岗位服务规范中
 - 优质服务从行为举止规范开始
 - 优质服务在仪容规范中体现
 - 优质服务在着装规范中体现

三、厅堂动线管理及触点布置

- 1、厅堂动线管理的原则
- 2、功能分区的布置原则
- 3、营销触点布置

四、大堂经理服务流程

1、大堂经理服务流程七步曲

- 迎
- 分
- 辅
- 缓
- 维
- 营
- 送

2、客户挽留流程

- 一个标准
- 两类场景
- 五步挽留法

3、投诉处理流程

- 投诉处理的意义
- 投诉处理七步曲
- 投诉处理降温贴士

4、厅堂微沙营销

- 厅堂微沙的流程
- 产品介绍 FABE 法则

5、厅堂营销面谈技巧

- 说
- 听
- 观察
- 顾问式营销流程
- 赞美的技巧

- 关注边缘信息

6、厅堂营销活动策划

- 吸客活动
- 吸金活动
- 活动设计