

# 课程名称：《厅堂服务营销实务训练》

主讲：王铁勇老师 12 课时

## 课程收益：

课程通过服务意识与追求卓越服务培养，完美职业形象塑造，优质服务礼仪与服务技巧训练，与银行工作人员工作实际结合紧密、挖掘问题、形成共识并进行现场演练改善的实务性培训。同时针对柜面服务营销开展及厅堂服务营销开展进行模块化讲解及现场训练通关，通过学习后的训练通关加深学习效果，便于在后续工作中顺势应用。

【注意事项】由于是训练式课程，为了确保现场学员都能参与训练，人数上建议不超过 60 人的小班制开展（6~8 组，每组 8 人），培训场地的面积要有一定的宽裕度，便于进行训练及展示。

**授课对象：**柜员、大堂

## 课程大纲/要点：

### 一、优质服务是银行永恒的主题

- 1、服务对银行的重要性
- 2、什么是优质服务
- 3、服务品质服务流程中体现
  - 服务接待规范流程分析
  - 柜面服务流程分析
  - 厅堂服务工作流程分析

### 二、优质服务体现在岗位服务规范中（含训练）

#### 2.1 优质服务从行为举止规范开始

- 站姿规范训练
- 坐姿规范训练
- 蹲姿训练

- 标准手姿训练

## 2.2 优质服务在仪容规范中体现

- 男士仪容规范
- 女士仪容规范

## 2.3 优质服务在着装规范中体现

- 男士着装规范
- 女士着装规范

## 2.4 服务规范七项修炼体现优质服务

- 微笑服务的魅力
- 热情的迎客致意的礼节
- 情绪控制与面客的表情神态
- 运用合理的眼光与客户交流
- 客户服务中说的技巧
- 客户服务中倾听的技巧
- 客户服务中观察的技巧

## 三、服务客群细分经营策略

- 1、客户需求的转变
- 2、资源盘点的重要性
- 3、主流客群的需求及经营思路（形式——头脑风暴、展示及讲师点评）
- 4、主流客群经营的“六个专”

## 四、柜面服务营销流程训练

- 1、柜面服务营销七步曲
- 2、柜面服务中的一句话营销
- 3、潜力客户转介
- 4、异动客户挽留
- 5、柜面服务流程训练通关

## 五、厅堂服务营销流程训练

- 1、厅堂服务营销七步曲
- 2、客户的转介

### 3、主流客群需求及服务解析

- 服务需求
- 金融需求
- 非金融需求
- 非金融附加值的整合技巧
- 行外营销宣传活动开展技巧

### 4、厅堂服务营销五大目标

- 潜力客户挖掘
- 贵宾客户防流失
- 到期客户转存
- 临界客户提升
- 他行客户挖转
- 厅堂营销活动策划
- 厅堂营销动线管理及触点布置
- 营销活动策划展示（头脑风暴）

### 5、厅堂微沙

- 厅堂微沙流程
- 厅堂微沙技巧
- 产品介绍 FABE
- 厅堂微沙演练

### 6、沙龙活动开展

- 沙龙流程
- 关键点解析

### 7、厅堂三巡工作开展

## 六、服务中投诉和抱怨的处理

- 1、正确认识客户投诉
- 2、处理投诉抱怨的重点
- 3、投诉处理七步曲
- 4、投诉降温案例解析

