

课程名称：《厅堂阵地联动服务营销》

主讲：王铁勇老师 6课时

课程收益：

大堂经理的主要工作场所在网点厅堂，通过本门课程的学习，帮助大堂经理在厅堂里快速识别客户，给客户带来优质体验的同时顺势开展厅堂阵地联动营销。并且，通过客户异议处理的流程讲述，帮助大堂经理在处理网点客户掌握处理客户投诉异议的流程与方法,变诉为金。此课程侧重提升大堂经理营销能力，为厅堂业务开发奠定基础。

授课对象：大堂经理

课程大纲/要点：

一、流量客户开发

- 1、客户经营的逻辑
- 2、流量客户的定义
- 3、流量客户开发的意义

二、厅堂阵地联动营销

- 1、厅堂阵地联动营销流程
- 2、联动营销技巧
- 3、潜力客户激活
- 4、临界客户提升
- 5、贵宾客户防流失
- 6、到期客户转化
- 7、他行客户挖转
- 8、主流客群服务营销的“六个专”

- 9、厅堂营销活动策划
- 10、厅堂营销触点布置
- 11、厅堂微沙的流程

三、厅堂客户识别与营销技巧

- 1、客户识别技巧
- 2、开场切入的技巧
- 3、沟通的技巧
 - 说的技巧
 - 听的技巧
 - 观察的技巧
 - 一次开发与二次营销的关系
 - 关注边缘信息
 - 名片的作用

四、投诉异议处理

- 1、客户投诉
 - 投诉处理的意义
 - 投诉引爆点解析
- 2、投诉处理流程（七步曲）
 - 隔离客户
 - 安抚情绪
 - 充分道歉
 - 手记信息
 - 给出方案
 - 征求意见
 - 跟踪服务
- 3、投诉降温案例解析