

# 课程名称：《商业银行大堂经理主动服务营销技能提升》

主讲：王雨霏老师 12 课时

【课程对象】：大堂经理、大堂助理、

【课程目标】：

1. 职业形象塑造
2. 服务营销意识提升
3. 服务心态修炼
4. 基础服务礼仪
5. 大堂经理主动营销技能提升

【授课方式】：现场讲授、学员演练、视频播放、实际案例讨论、学员经验分享等。

【课程大纲】：

## 第一部分 现代商业银行营业网点的趋势

- 一、客户期望值发生了哪些变化？
- 二、营业网点的演变过程及发展趋势
- 三、智能化设备运用对商业银行的冲击

## 第二部分 大堂经理职责定位剖析

### 一、大堂经理角色认知

- 1.大堂经理角色认知-大堂经理脑图
- 2.大堂经理的角色定位

### 二、大堂经理职责分析

- 1.现场设施维护
- 2.引导客户服务
- 3.解答客户咨询
- 4.指导客户体验

- 5.维持厅堂秩序
- 6.挖掘营销机会
- 7.处理客户异议

### 第三部分 大堂经理优质服务与礼仪修炼

#### 一、什么是“服务”？

小组讨论：哪些服务行业或人员给你留下了深刻印象？

你认为优质的服务应该是什么？

(一) 服务的四大特性

案例：许昌胖东来、海底捞的故事说明了什么？

阿联酋航空、日本我们身边的案例——充满奇迹的餐厅 Casita

(二) 金融服务是什么？

(三) 做好金融服务的理由是什么？

(四) 服务礼仪的5个关键词

#### 二、职业形象塑造

- ◇ 仪容：发型标准、面部要求、肢体修饰
- ◇ 化妆：淡妆上岗、避短藏拙、整体协调、常规遵守、工作妆指导
- ◇ 着装：岗位着装、职业着装、穿着禁忌
- ◇ 佩饰：佩饰的风格、佩饰的搭配、佩饰的数量、佩饰的技巧

#### 参、仪态礼仪

- 1.挺拔的站姿
- 2.优美的坐姿
- 3.优雅的行姿
- 4.得体的蹲姿
- 5.礼貌的回头
- 6.标准的鞠躬
- 7.名片递接
- 8.握手礼

#### 四、微笑的魅力

#### 五、基本礼貌用语

## 第四部分 大堂经理“心态篇”

### 一、 心态的力量

不同的心态结果也不同

1. 三个工人砌墙的故事
2. 有一个女孩叫-何平
3. 司马迁和史记
4. 视频播放

### 二、“五个密招”教你调整快速调整心态

- 1.第一招-积极主动，自我领导
- 2.第二招-精进成长，自我管理
- 3.第三招-慎独自省，坚持在做中学
- 4.第四招-尊重为本，移情沟通
- 5.第五招-求同存异，促进团队合作

三、如何将压力转化为动力？

四、及时处理负面情绪

## 第五部分 大堂经理“现场服务”篇

### 一、 网点营业厅硬件分区解读

1. 普通区的功能划分
2. VIP 区的功能划分
3. 设施维护容易忽视的细节
4. 营销氛围营造与设施巧妙结合

### 二、 客户引导分流

- 1.客户引导时机如何把握
- 2.巧妙分流客户
- 3.多个客户灵活应对

### 三、 咨询辅导业务

- 1.用通俗易懂的语言解读业务流程
- 2.简单明了讲解收费价格
- 3.准确把握产品信息

#### 4.首任负责制

### 四、**注意关注特殊人群**

- 1.特殊人群包括哪些？
- 2.如何关注特殊人群
- 3.提供特殊人群服务注意事项

## **第六部分 大堂经理“现场管理篇”**

1. 营业厅各功能分区及客户动线
2. 6S 管理的定义
3. 6S 管理的核心
4. 现场管理硬件维护要素
5. 如何做好厅堂巡检
6. 厅堂巡检工具-大堂经理日志
7. 巡检中的误区
8. 巡检的重点及协同配合
9. 大堂经理及走位管理

## **第七部分 大堂经理“营销篇”**

### **一、 客户性格分析**

按照客户消费心理分析客户性格

### **二、 产品卖点分析**

如何将产品的卖点进行提炼，方便客户理解复杂的银行产品

### **三、 FABE 产品阐述的技巧**

案例演练：保本理财和非保本理财的产品的特点分析

网上银行、手机银行和微信银行各自的特点是什么？

### **四、 现场销售“七步成诗”**

### **五、 大堂经理与各岗位间的联动**

- 1.大堂经理与柜员
- 2.大堂经理与理财经理
- 3.大堂经理与厅堂主管