

课程名称：《高柜柜员服务营销技巧》

主讲：王雨霏老师 12 课时

【课程背景】：

面对当下手机银行、网上银行、微信银行以及互联网金融对传统银行的冲击，智能设备逐步普及，作为银行最基础的岗位-柜员面临着巨大的压力，一是复杂业务较多，二是部分客户简单业务还在通过柜台办理，三是考核指标越来越多，四是客户投诉增加，五是柜员面临着岗位分流等。那么，在这样的新形势下，柜员应如何应对？本课程将结合当下银行网点发展趋势及客户需求变化特点，通过案例讲解让柜员能对自身对角色认知及思维观念实现转变，熟练掌握服务技能，加强网点间岗位间联动，掌握基本沟通及处理客户投诉技巧，变被动营销为主动营销，提升主动服务意识，增强提高服务效率，树立自身服务品牌，为客户创造服务价值。

【授课对象】：营业网点柜员

【授课方法】：理论讲授+案例分析+小组研讨+情景演练+视频播放

【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、智能化设备运用对银行柜员的冲击
- 四、转型后柜员将面临着怎样的挑战

第二部分 柜员角色认识

、 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) 服务的特性

无形性、一次性、情绪性和互动性

(二) 许昌胖东来和海底捞的故事说明了什么？

(三) 做好金融服务的理由是什么？

二、营业厅的岗位配置

(一) 小组讨论柜员的工作职责是什么？

(二) 柜员角色的发展趋势

(三) 现代柜员的四大工作职责

第三部分 柜员优质服务与礼仪修炼

一、服务的修炼

1. 优质客户服务意识
2. 把握服务原则
3. 客户满意服务的重要性
4. 客户的需求与期望
5. 主动服务技巧

二、礼仪修炼

1. 仪容仪表

- ◇ 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

2. 仪态礼仪

- ◇ 工作区间的正确站姿
- ◇ 工作区间的正确蹲姿

第四部分 柜员服务营销“七步曲”

、 柜员服务普遍存在的问题有哪些？

小组讨论：如何来有效地缓解排队等候问题

视频播放：招商银行柜员服务规范

二、柜员服务营销“七步曲”

班前准备的重要性

(一) 第一步“站相迎”

(二) 第二步“笑相问”

(三) 第三步“双手接”

(四) 第四步“及时办”

(五) 第五步“巧推介”

(六) 第六步“提醒递”

(七) 第七步“目相送”

各小组分别演练七步曲，做到每一位柜员动作规范，话术统一

情景演练：

三、柜员服务用语“十二句”

第五部分 智能设备迁移

一、客户不愿意使用自助设备原因分析

宣传推广不到位

对于自主设备的安全性不放心

传统观念的影响

银行自助设备自身存在缺陷

二、基于客户习惯的终端解决方案

1.客户行为习惯的心理分析

2.多种多样的金融服务宣传

3.耐心地解答客户对于智能设备的疑惑

4.主动介绍智能设备功能便利性

5.智能设备使用风险防范

第五部分 会听、会说、会沟通

、 不良沟通的后果

案例分析：阿维安卡航班的故事

二、沟通概述

1.沟通的基本规律-梅拉宾公式

小组练习：不同的沟通结果不同

2.内部沟通

3. 跨部门沟通的原则

三、说话有技巧

1.祸从口出

2.因为有“爱”所以要好好说

四、你会听吗？

1.用心听比说重要

案例分析：一个美国男人回家的故事

2.倾听的技巧

第六部分 柜员心态调整

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《杜拉拉升职记》

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

一个优秀的柜员不仅有过硬的技能还有良好的心态