

课程名称：《网点主任营销技能与管理能力提升》

主讲：燕晓松老师 12 课时

课程大纲/要点：

导入：银行客户营销管理的指导思想

一、优秀的银行网点主任应具有素质

- 1、自我素质
- 2、三个阶段
拉存款
跑业务
做客户
- 3、增加客户体验度
- 4、讲概率、谈方法

二、银行网点具备的功能与服务

- 1、传统的网点人员
咨询员
被动式服务
- 2、“5”项岗位职能
主动服务
识别推介
厅堂管理
协调督导
定期报告
- 3、投诉处理的步骤与技巧
- 4、诚实守信，注重职业道德
案例

5、专业知识的累积和非专业知识的涉及

6、接触营销——流程概述

收集客户信息情报

需求量

购买力

决策权

市场力

拜访客户

树立良好的第一印象

陌生拜访

适当的赞美

询问、调研

抓住同源人群

五点注意

介绍产品和服务

了解特性及利益点

分析目标客户的利益点

将产品特性转换成利益点

客户异议的处理

聆听

体恤

理清

陈述

要求行动

促成客户的交易

捕捉成功的信号

三、客户深度维护

1、客户维护的流程步骤

2、与客户建立互动联系

3、关系营销的实质

三级关系营销

四、网点主任团队建设与管理

1、银行发展最重要的因素

2、共同愿景

团队力量无坚不摧——建立共同的愿景

设立团队愿景

制定目标的五项原则

共同的信念

领导带头

3、TEAM

4、学习

5、信任与沟通

6、责任

五、情绪与压力管理

1、银行人的“辛苦”

2、我们有没有过这样的想法？

3、服务心态

服务心态的内涵

检查一下

4、生活压力因素（情绪）

健康的定义

什么是情绪

情绪是可以调节的

不良情绪管理对人的危害

调节情绪的技巧

情绪的核心表达途径

觉察压力有三个层次

应对职场压力的 5R 策略
实用组织压力缓解方法