

课程名称：《柜面服务营销技巧提升》

主讲：张倩老师 6-12 课时

课程概述：

随着金融互联网的迅速发展，传统的业务模式逐渐被高科技设备所取代，用互联网思维推广金融业务是大势所趋。行业的变革势必会影响柜员岗位的定位和要求，柜员是银行对外的窗口，是面对客户的第一责任人，如何在适应大环境趋势变化下进一步提高效能是柜员岗位面临的挑战

课程对象：

银行柜面人员，运营主管

课程目标：

1. 提升柜面服务水平，以服务带动营销
2. 了解金融互联网的发展趋势，进一步认知岗位要求，发展柜面营销能力
3. 对不同的客户类型，持续提升柜面客户识别能力，精准推荐产品
4. 掌握柜面产品营销技能，灵活运用一句话营销和三句半话术

培训方式：提供实用工具、注重模拟演练、重构知识脉络、幽默生动讲授。

课程大纲/要点：

第一部分导入篇：网点转型对柜员的角色定位

第二部分：服务技能打造品牌形象

2.1 卓越的服务对银行意味着什么？

2.2 什么是优质服务？——优质服务三纬模型

2.2.1 主动服务——服务意识

2.2.2 用心服务——服务技巧

2.2.3 细节服务——服务礼仪

2.3 柜员服务营销七步曲

第三部分：从守株待兔到主动出击-培养主动销售意识

3.1 柜面客户识别和视觉营销设计

3.2 柜员在哪个最佳时空点开口营销

3.3 柜面一句话营销技巧和话术

3.4 柜面营销三句半营销技巧和话术

研讨：三句半营销话术设计

第四部分：柜面成交&异议处理

4.1 快速成交 KISS 法则

游戏：请你嫁给我

4.2 常见客户异议

4.3 异议处理的原则及步骤

总结