

## 课程名称：《赢在大堂-厅堂服务营销技巧提升》

主讲：张倩老师 9 课时

### 课程概述：

互联网金融、利率市场化、金融脱媒强烈冲击着银行业。利润差收窄，同业竞争激烈。如何在如此残酷的市场中提升业务，利润增长？单纯客户增长带来业务增长时代已过去了，存量客户的激活、中高端客户价值深挖，来提高客户的忠诚度及贡献度。“赢在大堂”“厅堂致胜”“阵地营销”成为各银行的致胜法宝，厅堂客户存在巨大的业务空间。需要银行厅堂营销团队（柜台、大堂、客户经理）具备完整的客户价值发现及经营的能力，提升网点产能

**课程对象：**银行大堂客户经理、理财经理、柜面人员

### 课程目标：

- 1.掌握厅堂服务的核心原则
- 2.掌握厅堂客户识别要点
- 3.客户厅堂 6 大关键触点
- 4.掌握厅堂投诉处理技巧

**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：服务技能提升打造品牌形象

- 1.1 卓越的服务对银行意味着什么？
- 1.2 什么是优质服务？——优质服务三纬模型

1.2.1 主动服务——服务意识

1.2.2 用心服务——服务技巧

1.2.3 细节服务——服务礼仪

1.3 厅堂投诉处理技巧

## **第二部分：厅堂营销信念构建**

2.1 目前厅堂营销现状：我是如何做营销？

2.2 厅堂客户价值营销；

2.3 厅堂客户特点分析

## **第三部分：厅堂五大场景服务&营销**

3.1 填单区客户营销

3.2 等待区客户营销

3.3 自助区客户的接触营销

3.4 柜面服务营销

3.5 厅堂联动营销

## **第四部分：厅堂服务营销场景演练**

## **总结**