

课程名称：《智能化转型下的厅堂营销技巧》

主讲：张倩老师 12 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？厅堂客户依然巨大的业务空间，智能机上线造成厅堂服务营销流程变化，给厅堂营销团队带来了新的挑战，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.掌握厅堂客户动线的营销流程；
- 2.掌握客户分群营销的差异化主动出击；
- 3.智能机业务办理中的营销出击；
- 4.打造厅堂各环节密切配合的营销流程；

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：金融变迁下的网点转型趋势

- 1、智能化转型-金融变迁下的转型趋势
- 2、智能化转型下的大堂经理角色定位
- 3、厅堂营销信念构建

第二部分：厅堂客户动线的营销流程

讨论：厅堂布局与客户动线、客户触点

1、厅堂营销的三个关键位置

2、引导区客户营销流程

练习：各自网点客户动线绘制

3、厅堂岗位配合联动技巧

第三部分：基于客户心理的金融产品营销技巧

1、客户采购四要素

2、金融产品需求 2 大特征

3、临柜客户心理变化

4、厅堂快速销售三步法

第四部分：智能机业务办理中的营销技巧

1、抓准客户-客户识别

2、信息获取-两核一问

3、一句话营销——FABE 营销话术

4、快速促成及异议处理

讨论：适合在智能机业务办理中推荐的产品及营销话术

演练：厅堂场景营销（智能机开户／转账／等候区／厅堂岗位联动）

总结