

# 效能倍增——银行精准服务营销与效能提升

## 课程背景：

近年来，银行业优质文明服务的竞争日益加剧，银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。因此通过建立一套标准化、规范化的银行服务营销体系和网点现场环境管理体系，使标准化、规范化、人性化的服务营销融入网点各岗位员工的日常工作服务流程中，使之成为标准，同时树立营销理念，梳理网点各岗位服务营销流程，提升厅堂服务营销技能及网点整体服务营销管理水平，全面提升网点综合效能。

## 课程收益：

- 建立网点内外环境标准，规范服务行为
- 梳理厅堂服务营销流程，优化网点布局
- 导入晨会及开门迎客流程，调动积极性
- 灵活运用并熟练掌握厅堂批量营销获取客户的步骤与方法
- 学会看人、识人能力，快速分辨客户性格分析并进行有效沟通
- 树立服务营销理念，掌握厅堂营销、联动营销、电话邀约技巧
- 提高网点整体服务营销管理水平，提升网点效能

## 课程模型：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：网点主任、客户经理、大堂经理、柜面人员等

**课程方式：**重点内容讲授、情景演练、案例研讨、头脑风暴、图片展示、通关考核

## 课程大纲

### 第一讲：银行的“涅槃重生”思维

#### 一、行业环境的现状与前景

1. 新形势下银行的变革趋势
2. 银行网点的现状与未来发展
3. 网点员工面临的挑战和机遇
4. 银行网点对比分析

#### 二、奋斗者的职业心态修炼

1. 最安全的银行在哪里？

**案例：**最艰苦的地方有最能打硬仗的人

2. 奋斗者 VS 劳动者

**视频：**我是奋斗者

**案例：**“百佳”网点里“三起三落”的最美大堂

**现场互动：**

- 1) 你未来的核心竞争力是什么？
- 2) 不同的定位能否改变自身的发展？
- 3) 大环境下如何迎接银行转型？
- 4) 你能够快速进行角色转换吗？

#### 三、主动营销服务理念

1. 服务促进营销
2. 营销始于服务

**头脑风暴：**您最难忘的服务经历

#### 3. 客户服务需求

- 1) 情感需求：马斯洛需求层次理论

**案例分享：**我是VIP

- 2) 事实需求：信息的需求、解决问题的需求、其他

**案例分享：**两张错误的支票

### 第二讲：网点服务营销流程

## 一、厅堂服务营销流程

### 1. 智能化银行岗位与流程——定点站位模式

- 1) 1号位——大堂引导区
- 2) 2号位——智能服务区
- 3) 3号位——等候区
- 4) 4号位——贵宾室

### 2. 大堂服务营销“七步曲”

- 1) 站相迎——标准站姿、面带微笑、鞠躬问好
- 2) 快分流——了解需求、迅速判断、分流疏导
- 3) 速识别——主动沟通、快速识别、差别服务
- 4) 简营销——等候告知、产品推送、巧妙推介
- 5) 缓情绪——耐心倾听、解释安抚、提出方案
- 6) 助办理——发现需求、耐心指导、协助办理
- 7) 礼相送——面带微笑、温馨提示、欢迎再来

案例分享：厅堂联动客户的识别推荐

案例分享：客户银行卡遗失后的紧急挂失

### 3. 大堂经理服务营销标准用语

### 4. 网点批量获客服务营销之微沙

- 1) 网点微沙营销的6大好处

#### 2) 网点微沙营销“9步法”

第一步：折页发放

第二步：礼貌问候

第三步：身份介绍

第四步：开场破冰

第五步：主题说明

第六步：过号提醒

第七步：产品说明

第八步：有奖问答

第九步：结束促成

情景演练：根据网点客户与产品情况，设计厅堂微沙龙的操作流程与话术，并进行模拟演练。

## 二、柜面服务营销流程

## 1. 柜面服务六原则

- 1) “先外后内”原则
- 2) “先接先办”原则
- 3) “首问责任制”原则
- 4) “接一、安二、招呼三”原则
- 5) “暂停服务亮牌”原则
- 6) “唱收唱付”原则

## 2. 服务营销八部曲

- 1) 举手迎——标准站姿、举手招迎、请客入座
- 2) 笑相问——微笑问候、了解需求、业务确认
- 3) 双手接——双手接入、稳拿稳放、双手递出
- 4) 快准办——请输密码、核对签字、过钞提醒
- 5) 巧营销——等候告知、产品推送、巧妙推介
- 6) 礼貌指——面带微笑、语气温和、手势到位
- 7) 提醒递——再问需求、递送单证、核对收好
- 8) 目相送——标准站姿、面带微笑、挥手告别

### 情景演练：柜面服务营销“八部曲”训练

## 3. 柜员服务营销标准用语

## 第三讲：网点服务营销管理

### 一、明确职责分工

1. 网点负责人
2. 大堂经理
3. 柜面人员
4. 客户经理
5. 后台人员

### 二、优化厅堂配置

1. 厅堂外部环境
2. 厅堂内部环境
3. 自助机具管理

### 三、营造营销氛围

1. 制造热销氛围

2. 展示销售主题
3. 现场服务互动
4. 巧妙礼品运用

#### 四、网点高效晨会

1. 召开晨会的目的
2. 召开晨会的要点
3. 召开晨会的流程

情景演练：晨夕会流程训练

### 第四讲：网点服务营销技能提升

#### 一、网点服务营销客户性格分析与沟通

1. 快速判断他人的性格特征

测试：性格分析

2. 学会快速分辨四种性格的方法

视频分享：看电影学性格

3. 情感帐户：人际关系沟通的三大法宝
4. 角色扮演：性格不同方式不同

案例分析：不同性格的沟通方式和处理方法

#### 二、医生式精准服务营销“4步法”

案例分析：破解保险营销“开口死”

第一步：搜索——了解病因

情景演练：目的、问题类型、要点、话术练习

第二步：锁定——诊断病情

情景演练：目的、问题类型、要点、话术练习

第三步：撒盐——深挖痛点

情景演练：目的、问题类型、要点、话术练习

第四步：开药——对症下药

情景演练：目的、问题类型、要点、话术练习

案例分析：举一反三成功营销保险

情景演练：以小组为单位，选定产品进行营销话术练习

#### 三、网点服务营销精准话术的实战演练

1. 储蓄存款的营销
2. 客户识别与拓展营销
3. ETC 营销话术
4. 产品推介话术
5. 客户挽留话术
6. 柜员索取转介绍话术

**头脑风暴：**营销思路，卡/大额转账，存折，定期存单，零存整取，定期的工资卡/存折

**情景演练：**分组现场演练，角色扮演。

**备注：**以上课程内容可根据客户实际情况做适当调整。