

# 有话好说——银行柜面服务营销技能提升

## 课程背景：

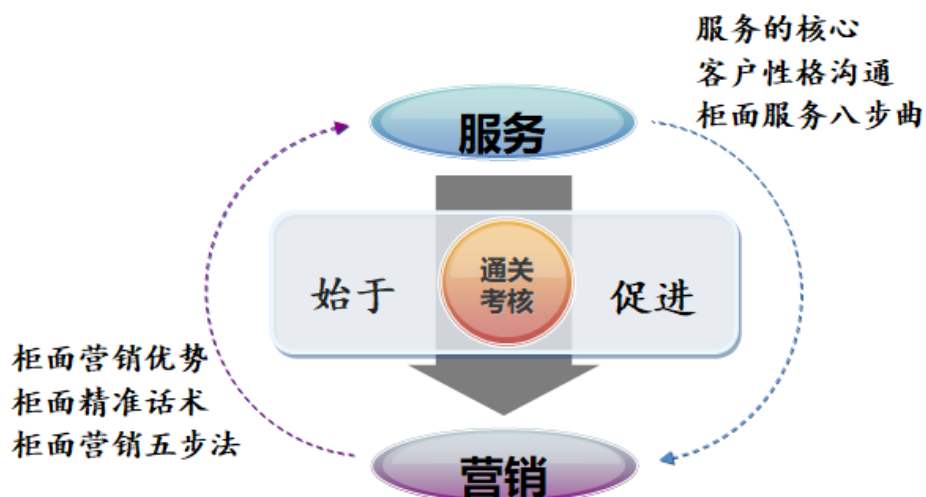
银行柜员反映最多的一个问题是：每天工作量非常大，还要应付随时可能到来的检查，根本没有时间和精力做好营销，就的时间长了后面的客户要抱怨投诉，说的时间短了又讲不清楚，几句话讲清楚客户听明白的营销话术，才是柜员最喜欢的。

近年来智能银行、互联网金融、社区银行、民营银行带来的冲击，竞争越来越大，银行厅堂人员越来越少，压力也越来越大，一线临柜人员同样肩负着营销指标，如何能在有效时间成功地向客户营销产品，是一线柜面人员必备的营销技能，提升柜面的营销效率。

## 课程收益：

- 有效提升学员服务意识，增强学员服务能力
- 学习如何与不同的客户进行有效沟通，提升客户满意度
- 掌握柜面服务八步曲，提升服务形象，塑造职业高品质
- 学会柜面精准服务营销方法和技巧，快速提升柜面成交率
- 通过情景案例式教学，使学员灵活掌握柜面客户营销话术

## 课程模型：



**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**柜员、大堂经理

**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、经验分享、通关

## 课程大纲

**头脑风暴：**以小组为单位，结合营业网点日常案例进行组织梳理、讨论分享，集思广益，此案案例给我们哪些启示？有哪些更好的解决方案？

## 第一讲：服务的核心与内涵

### 一、以服务促营销

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

### 二、情感需求——马斯洛需求层次理论

## 1. 生理需求

案例分享：喝水的大娘

案例分析：夜幕下的灯光

## 2. 安全需求

案例分享：排队引发的纠纷

## 3. 尊重的需求

## 4. 被体谅的需求

案例分享：办理一卡通

## 5. 自我实际的需求

案例分享：我是VIP

## 三、事实需求：信息的需求、解决问题的需求、其他

情景演示：两张错误的支票

## 第二讲：客户分析与柜面服务八步曲

### 一、客户性格分析与沟通技巧

#### 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

视频分享：影片赏析

### 二、柜面服务八步曲

#### 1. 举手迎——标准站姿、举手招迎、请客入座

1) 站立式及坐式“举手礼”标准动作示范

2) “举手迎”标准话术和动作演练

#### 2. 笑相问——微笑问候、了解需求、业务确认

1) 一般情况和特殊情况下，询问客户业务种类的话术

2) 提问的技巧：开放式问题和封闭式问题区别

#### 3. 双手接——双手接入、稳拿稳放、双手递出

1) 不同的柜台设置“双手接”的动作要领

2) “双手接”动作及话术演练

#### 4. 快准办——请输密码、核对签字、过钞提醒

讨论：如何把握业务速度和服务完整之间的平衡

1) 唱收唱付语等7种“快速办”常用话术及动作

2) 柜面服务语言沟通要点

#### 5. 巧营销——等候告知、产品推送、巧妙推介

1) 柜面营销的时机

2) 一句话营销话术

3) 针对不同业务营销推荐技巧

#### 6. 礼貌指——面带微笑、语气温和、手势到位

1) 点钞提示、签名提示、密码提示、标准话术、动作及表情要领

2) 指示礼的沟通要领

#### 7. 提醒递——再问需求、递送单证、核对收好

1) 标准话术和动作要领

2) 递出物品时的服务细节

## 8. 目相送——标准站姿、面带微笑、挥手告别

1) “目相送”的合适时机

2) 柜面送别客户需注意的服务细节

3) 标准话术及动作示范

演练：柜员“八部曲”流程和标准话术演练

## 第三讲：柜面精准服务营销方法和技巧

### 一、柜面营销具有哪些优势

讨论分享：以小组为单位，讨论分享柜面营销具有哪些优势？

案例分享：柜员 A、B 不同的柜面营销结果

### 二、柜面营销的要素与误区

#### 1. 柜员营销三要素

1) 掌握信息

案例分析：柜面营销年终奖

2) 介绍产品

3) 办理业务

#### 2. 柜员营销四误区

1) 将营销当成了产品介绍

案例分析：客户为什么拒绝柜员

2) 面对异议不知如何处理

3) 不好意思开口

4) 缺乏说话的方法与技巧

### 三、“15 秒”柜面营销的精准话术

#### 1. 精准话术的 4 个要点

1) 简短无痕

2) 发自内心

3) 善于总结

4) 一一原则

#### 2. 精准话术用语怎么说

1) 小额现金和缴费

2) 理财类

3) 开户

情景演练：针对不同客户办理业务需求进行话术训练

#### 3. 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) 电子银行的营销话术

4) ETC 营销话术

5) 大额存单营销话术

6) 产品推介话术

7) 客户挽留话术

8) 柜员索取转介绍话术

### 四、柜面营销“五步法”

案例分析：基金定投营销

#### 1. 第一步：寒暄赞美 赢得好感

- 1) 赞美客户的6个角度
- 2) 赞美客户的3个要点

## 2. 第二步：需求挖掘 步步为营

视频分析：电影《非诚勿扰》

- 1) 柜面精准营销4个动作与步骤：

挖：目的/话术/举例/情景演示

推：目的/话术/举例/情景演示

踹：目的/话术/举例/情景演示

抓：目的/话术/举例/情景演示

- 2) 挖掘需要的3个要点

案例分析：基金营销挖掘客户潜在需求

## 3. 第三步：产品介绍 言简意赅

- 1) 快速产品介绍四步法

a 引起兴趣：说明/话术/举例/情景演示

情景演练：运用引起客户好奇心方式提问

引发客户兴趣的6种介绍产品方式

b 推出产品：说明/话术/举例/情景演示

情景演练：贵宾卡营销

c 特点呈现：说明/话术/举例/情景演示

d 情景体验：说明/话术/举例/情景演示

## 4. 第四步：异议处理 三拒三促

- 1) 客户异议处理的5个步骤

认同+赞美+转换+共识+促成

- 2) 客户异议处理的5个方法

a 以退为进 柳暗花明

情景演练：我是不会买保险的

b 自断经脉 绝处逢生

情景演练：客户不办理手机银行

c 斗转星移 百试百灵

情景演练：网银安全吗？

d 变客为主 屡试不爽

情景演练：您认为一一呢？

e 不变应万变 化解尴尬

情景演练：风趣幽默化险为夷

## 5. 第五步：产品成交 临门一脚

- 1) 客户成交的4种信号：语言、行为、表情、眼神

- 2) 促成成交的12种方法

## 五、柜面交易促成时的5大禁忌

1. 客户同意购买产品后马上面露喜色
2. 客户购买产品后连声道谢
3. 问客户“您想清楚了吗？您还有什么问题吗？”
4. 突然去介绍另一产品
5. 问“您办理吗？您感兴趣吗？”

## 通关演练内容

1. 休眠客户或流失客户电话激活？

2. 社保卡客户引流存款电话邀约？
3. 大额协议存单进行他行客户策反？
4. 存量客户进行存款营销（首次电话拜访？）
5. 存量客户产品组合（卡+手机银行+大额存单或者定期存单）的介绍过程？

**备注：以上课程内容可根据客户实际情况做适当调整。**