

# 赢战开门红——银行厅堂立体化服务营销技能提升

## 课程背景：

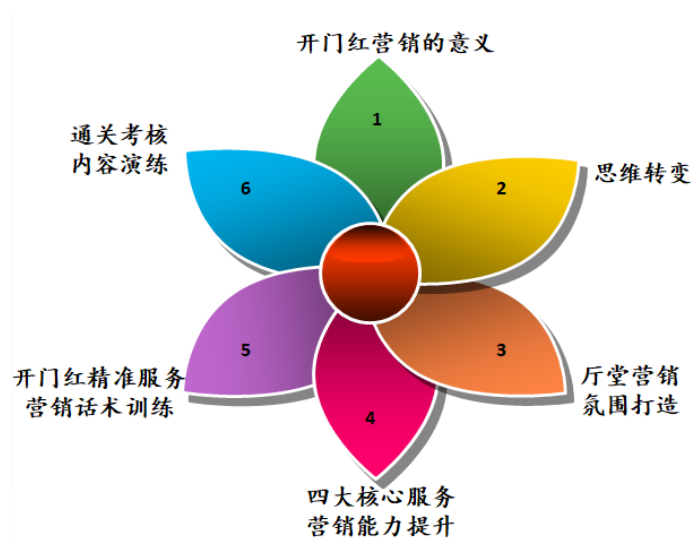
开门红是大量资金流入市场的时点，是银行揽储的关键时机，面对新一年的开门大事，你有抢占市场必胜的信心吗？你是否已经做足了准备面对旺季呢？银行开门红营销必须与时俱进、开创新打法，才能在这场任务重、周期短、压力大的开门红战役中创造佳绩。

本课程根据给银行网点培训、项目辅导中常用的精准实战话术进行综合整理归纳，以理论化、体系化、情景化、大白话的实战性的内容设计与学员们分享，不要求死记硬背，只求理解客户的需求，掌握解决问题的思维方式，记住主要的沟通句型，会因人而异的参考使用并在此基础上不断改进与创新，使得学习成果转化更加直接和高效。养兵千日，用兵一时，提前修养历练才能取得更好战果。

## 课程收益：

- 开启赢战开门红拉弓上弦的思维意识
- 梳理厅堂服务营销流程，优化网点布局，打造旺季营销氛围
- 灵活运用并熟练掌握厅堂微沙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
- 学会堵漏防流失服务营销话术及客户异议及时处理，维护存量

## 课程模型：



课程时间：2天，6小时/天

**课程对象：**支行行长、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

## 课程大纲

### 第一讲：开门红营销的战略意义

#### 一、银行开门红的目的及意义

1. 开门红“开”的是什么？
2. 开门红的“门”在哪里？
3. 开门红靠什么去“红”？
4. 开门红的战略意义

#### 二、银行开门红常见问题

1. 客群聚焦不到位
2. 方案制定不到位
3. 活动准备不到位
4. 氛围营造不到位
5. 员工营销技能培训不到位
6. 活动系列性、持续性不到位
7. 跟进固化不到位

### 第二讲：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

### 第三讲：厅堂营销氛围打造

思考：一个客户在银行办理业务时都在哪些地方停留？

#### 一、营销陈列常犯的一些错误

1. 随意摆放
2. 摆放不足
3. 形式单一
4. 宣传品文字过多

看图说话：优劣对比

#### 二、小型宣传物件摆放的位置

1. 取号处
2. 填单台
3. 等候区
4. 办理区
5. 自助区

看图说话：小型宣传物件氛围营销摆放

#### 三、海报与宣传品位置

1. 营业厅门口
2. 大堂经理班台后
3. 客户经过的过道
4. 客户等候区正前方

看图说话：海报与宣传品氛围营销摆放

#### 四、营销陈列的七十二变

1. 简洁陈列的 3 个设计思路
2. 动手设计：产品折页宣传设计热销产品

#### 五、想不到但有效的营销布放

1. 大堂班台与现金柜台下方
2. 楼梯台阶、擦鞋机上
3. 现金柜台拉下来的窗帘

看图说话：参考图片，结合本网点规划位置和设计内容

## 第四讲：开门红服务营销四大核心能力提升

### 一、厅堂微沙龙营销能力提升

#### 1. 厅堂微沙龙营销的6大好处

- 1) 有效解决厅堂营销人员少的问题
- 2) 有效缓解客户等待的焦虑感
- 3) 筛选意向客户的有效方法
- 4) 对客户开展金融教育的有效手段
- 5) 开展多次营销的起点，为柜员与客户经理多次营销做准备

#### 2. 厅堂微沙龙营销“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、厅堂客户服务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

### 三、柜面营销“五步法”营销能力提升

**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、推、踹、抓

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) 引起兴趣：引发客户兴趣的 6 种介绍产品方式

**情景演练：**运用引起客户好奇心的方式提问

2) 推出产品：说明/话术/举例/情景演示

**情景演练：**贵宾卡营销

3) 特点呈现：说明/话术/举例/情景演示

**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

**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

## **四、厅堂服务营销能力提升“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

## 第五讲：开门红精准服务营销话术

### 一、全员堵漏防流失

1. 一问：问去向
2. 二留：留资金
3. 三少：少取点
4. 四回：问回流

**模拟演练：**李少转他行 20 万

### 二、医生式精准服务营销“4 步法”

第一步：搜索——了解病因

第二步：锁定——诊断病情

第三步：撒盐——深挖痛点

第四步：开药——对症下药

**情景演练：**4 步法情景演练

### 三、话术训练：厅堂服务营销话术训练

1. 产品推介话术
2. 客户挽留话术
3. 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

**通关内容：**

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？

**说明：**全员联动营销，把大堂经理服务 7 步曲，结合产品营销流程及话术全部进行展示和练习，成功营销客户进行投资理财的案例，老师现场点评

**备注：**以上课程内容可根据客户实际情况做适当调整。