

柜面服务营销综合技能提升训练

课程背景：

近年来银行所面临的金融环境发生了深刻的变革，银行利率市场化持续推进、互联网金融快速发展等都对现有的商业银行构成了前所未有的挑战和压力，传统银行的转型势在必行。你可以不成功，但不可以不成长。一个优秀的银行工作人员，必是经过营销试炼而成功的。

柜面营销是简单地办理业务吗？很多人认为只要客户把业务办完了，非常满意，给打个好评就可以了，结果造成新的业务很难推出去。如果银行忽视了柜员培训、柜员忽视了柜面营销，不自觉间就会流失一大批客户。办理简单业务，那不是营销。柜员在担当银行形象大使的同时，亦有商机发觉的责任，柜员是银行网点中客户最信任的岗位，同时柜员也通过系统清楚地知道客户信息，客户信任柜员加之柜员了解客户，无形中为银行的服务营销提供了发酵的土壤，将会为网点的营销业绩带来不可估量的价值，所以柜员如何以良好的形象展现在客户面前，如何服务客户，如何挖掘商机，如何介绍产品，如何成交，这些都会成为柜员必不可少的关键技能，而这些，在本课程中相信您会有所启发。

课程收益：

- 行业现状：看清银行业服务现状，从客户体验出发，好服务从内心长出来
- 能力提升：通过服务标准学习，掌握规范服务要领
- 营销模式：了解柜员所需要掌握的联动营销模式
- 思维转变：洞悉客户，观察客户行为，即时做出营销判断
- 技能提升：学会从客户角度出发，需求挖掘、产品介绍、异议处理、交易促成等营销技能

课程模型：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：银行网点柜员

课程方式：主题讲授+案例分析+互动问答+视频欣赏+情景模拟

课程大纲

第一讲：中国银行业现状

一、银行服务现状

视频案例：微笑哥

二、银行业务发展现状

1. BANK1.0
2. BANK2.0
3. BANK3.0
4. BANK4.0

第二讲：柜面营销工作服务标准

一、服务之心

1. 礼的核心
2. 心态：焦点即事实
 - 1) 境由心造，境随心转
 - 2) 相由心生
 - 3) 六心服务

情景模拟：六心之一

3. 礼的应用三原则：情景、人物、关系
4. 礼的应用三维度：识大体、怎么做、把握

二、服务之相

1. 形体仪态
2. 衣着妆容：规则、要求、禁忌
3. 行为礼仪：微笑、行、站、坐、蹲、鞠躬、指引、握手、致谦等

场景模拟，互动体验

三、服务之境

图片展示体验：不同环境，不同体验

学员交流：破窗效应

1. 尊重场域，爱护办公环境
2. 检查标准
3. 服务环境形象落地循环图
4. ISE 服务环境标准
5. 服务环境优化建议

四、服务之言

1. 认识服务语言：让客户感知、感受和体验

2. 服务语言表达 123 原则

- 1) 一个出发点
- 2) 两个客户体验
- 3) 三个语言标准

案例：咬文嚼字

3. 掌握服务语言使用技巧

案例：我的心思你不懂

第三讲：柜面客户服务的加分服务

一、加深感情的服务

1. 记住客户的名字
2. 对客户的需求保持关注
3. 投其所好
4. 关心客户的家庭
5. 欣赏客户、赞美客户
6. 为客户营造朋友圈

六心服务：心有了一切都有了



度

原则三 · 3个语言标准



二、超出预期的服务

案例：卓越的家政服务

1. 额外服务

案例：客户经理感动老年客户

2. 贴心服务

案例：心灵疗愈，贴心医护

三、持续不断的服务

马云说：“服务是全世界最贵的产品”

案例：金牌客户经理，加强版营销方法

第四讲：柜面营销实战与话术

一、营销 VS 销售

案例：老太太的选择

总结：揭示销售与营销的区别

二、营销话术需要注意的 5 个方面

1. 营销人员的“气场”

2. 说话的语气语调，面部表情

3. 沟通要和客户在同一“频道”上

4. 要善于察言观色

5. 要学会提问

三、营销的关键是洞悉人性

1. 人性的共同之处

2. 洞悉人性才能领悟营销

案例：“给我”还是“拿去”

案例：“便捷”还是“诱惑”

3. 十个动作教你窥视客户

1) 轻揉鼻子

2) 轻后手掌

3) 摸耳朵或拉耳垂

4) 捏鼻梁、抚下巴

5) 用手遮住嘴巴

6) 双手抱臂

7) 抚摸后脑

8) 睁大眼睛

9) 眼神俯视

10) 咬指甲

4. 与客户交谈六不要

四、柜面营销的方法与技巧

1. 柜面营销的优势

案例：两名柜员的营销

2. 柜面营销的要素

1) 掌握信息

2) 介绍产品

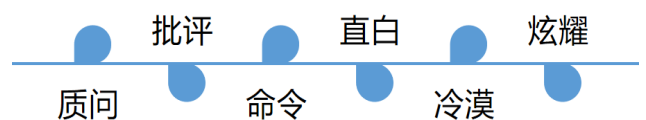
3) 办理业务

3. 柜面营销的四大误区

1) 将营销当成了产品介绍



与客户交谈六不要



2) 面对异议不知如何处理

3) 不好意思开口

4) 没有方法与技巧，不会说

4. “15秒”柜面营销的精准话术

1) 精准话术的4个要点：简短、利他、归纳、精准

2) 精准话术用语怎么说

情景模拟：小额现金业务和缴费业务

情景模拟：理财类业务

情景模拟：客户办理开户业务

5. 精准话术的应用举例

1) 储蓄存款营销

案例分析：借记卡柜面办理异地汇款业务

2) 客户识别与拓展营销

案例分析：客户申请办理借记卡

3) 电子银行营销话术

案例分析：优质客户柜面业务办理

五、“五步法”教你实现快速交易

案例分析：基金定投营销

第一步：寒暄赞美，赢得好感

练习：赞美

第二步：需求挖掘，步步为赢

视频片段：《非诚勿扰》

第三步：产品介绍，言简意赅：四步快速产品介绍法

1. 引兴趣

2. 推产品

3. 讲特点

4. 拿体验

第四步：异议处理，三拒三促：异议处理的方法

1. 认同+赞美+转换+共识+促成

第五步：产品成效，临门一脚：促成成交的方法

1. YES逼近法

案例：柜面理财产品销售

2. 多方案选择法

案例：柜员多种产品配置

3. 直接提示法

案例：黄金销售轻松成交

4. 时过境迁法

案例：借网点活动营销信用卡

5. 尝试成效法

案例：合适的投资建议促成成交

6. 假设成交法

案例：柜员假设成功成交

7. 随附型成交法

案例：借厅堂活动成交贵金属

8. 条件型成交法

案例：让客户满意促购买

无敌三连问，获得三次认同

变“吗”，为“吧/噢”

变“购买”为“投资”

9. 次要理由成交法

案例：避重就轻，让客户接受

10. 无风险成交法

案例：从客户角度出发，扫除后顾之忧

六、交易促成时的禁忌

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？您还有什么问题么？”类似的问题
4. 客户马上要购买一款产品了，还没成交，突然营销人员又去介绍另一产品
5. 问“您办理吗？您感兴趣吗？”这样的问题

要点：要尽量在现场成交；尽量留客户电话，不要指望客户会主动联系你

第五讲：存量客户的维护

一、客户档案的维护

工具：电话往来登记表

工具：客户详细资料表

二、维护客户的五种方式

1. 短信维护
2. 电话维护
3. 拜访维护
4. 活动维护
5. 微信维护

案例：90后客户经理的朋友圈

三、客户期望值维护

公式：口碑+预期=期望值

四、客户满意度维护

客户满意度的级别：不满意、不太满意、一般、比较满意、满意

五、客户忠诚度维护

案例：忠诚的面包“粉”

1. 让客户处于满意状态
2. 给予客户奖励

现场模拟

课程回顾、结业、宣誓、祝福、合影