

# 《决胜在服务——银行优质客户服务维护与营销》大纲

**培训对象：**支行行长、大堂经理、厅堂管理人员等

**课 时：**2天

**培训形式：**理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%

**课程目标：**

- ◇ 掌握客户服务技巧，提高客户满意度，培养更多的忠实客户
- ◇ 了解影响服务品质的因素分析，了解服务与营销的关系提升营销影响力
- ◇ 掌握客户发掘与营销技巧，提升营销水平
- ◇ 提升我们的满意度，从而提升让销售，让服务为销售保驾护航
- ◇ 树立危机公关意识，明确快速处理投诉对企业、客户、自身的重要意义
- ◇ 灵活掌握快速处理投诉的科学方法、应对策略及相关注意事项
- ◇ 通过分析不同疑难客户心理和类型，掌握疑难客户投诉应对技巧

## 课程大纲

### 一、 银行营业网点优质服务之客户服务解析篇

- ◇ 服务之重要性
- ◇ 我们现在卖的是什么---服务
- ◇ 人人都是服务者---要有服务意识
- ◇ 优质服务与企业未来？
- ◇ 人人都是服务者
- ◇ 服务的含义是什么？
- ◇ 服务的四种状态是什么？
- ◇ 如何提高客户满意度？

## 二、 银行营业网点厅堂优质服务之大堂经理篇

- ◇ 大堂经理的使命
- ◇ 大堂经理服务流程
- ◇ 客户分流
- ◇ 不同层次客户识别
- ◇ 不同个性客户的识别
- ◇ 高端客户识别
- ◇ 流程训练

## 三、 银行营业网点厅堂优质服务之营销心态篇

- ◇ 营销解析
- ◇ 营销必备心理学知识
- ◇ 客户心里分析
- ◇ 大堂业务办理中如何发现销售机会
- ◇ 如何拉近客户的距离
- ◇ 如何探寻客户的需求
- ◇ 营销必备三种意识
- ◇ 营销中必备的六度

## 四、 银行营业网点厅堂优质服务之营销技巧篇——营销八步曲

- ◇ 第一步：设定目标-----成功从设定目标开始
- ◇ 第二步：营销准备——好的开端是成功的一半
- ◇ 第三步：好的开场——卖什么不重要，重要是怎么卖

- 开场中的沟通中语言艺术：
- 听的艺术
- 说的技巧:语音、语调、语速、十字礼貌用语
- 问的艺术：如何有效发问
- ◇ 第四步：诊断客户的需求——通过有效提问诊断需求
- ◇ 第五步：满足客户的需求——以利益为导向的对接卖点与买点
  - FABE+“因为…….所以…….”
- ◇ 第六步：排除顾虑和隐忧——判断成交信号控制销售节奏
  - 如何解决客户常见的两大抗拒：“不需要”与“太贵了”
  - 角色扮演：卖??
- ◇ 第七步：达成销售协议——判断成交信号推进成交
- ◇ 第八步：联动营销——一次销售的结束，是下一次的开始

## 五、 银行营业网点厅堂优质服务之投诉处理技巧篇

- ◇ 客户抱怨是“金”
- ◇ 风险管理意识及办法
- ◇ 投诉原因分析
- ◇ 投诉处理七项准备
- ◇ 投诉处理八步化解法
- ◇ 投诉处理十句甜言蜜语