

《银行大堂经理精准优质服务技巧》

课程对象：大堂经理，客户经理

课程目的

- 理解『服务从心开始』内涵，用心服务创造感动
- 剖析企业目前服务现状与问题所在，明确影响服务品质的因素
- 量体裁衣，从服务者心态、意识、技能提出整改方案，提升客户忠诚度与感知度及客户的满意度，为企业创造效益
- 提升客户沟通、问题处理及高端客户识别技能，从而达到特别的爱给特别的客户

课程内容

一、大堂优质服务重要性——知其然，其所以然

- 机遇与挑战
- 解读当今竞争
- 未来的竞争是？
- 个人未来与企业的发展
- 为什么让客户100%满意
- 顾客是谁？
- 谁是你的顾客？
- 是你在选择客户，还是客户在选择你？
- 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

二、大堂优质服务问题之解析篇-----知己知彼百战不殆

- 大堂经理自我问题分析
 - 自我认知能力
 - 客户识别能力
 - 客户挖掘能力
- 服务过程中思维定位分析
 - 『客户关系』的定位——你们VS 我们
 - 『服务标准执行』的定位——做了VS 做好
 - 『服务内容』的定位——份外VS 份内
 - 『沟通模式』定位——尊重事实VS 尊重情感
 - 『服务思维方式』的定位——贴标签VS 善解人意
- 服务执行过程问题分析
 - 做了
 - 认真去做
 - 用心去做

三、大堂优质服务意识之梳理篇-----格局决定结局

- 何谓服务意识？
- 真正的服务意识是主动、乐于为他人服务的意愿
- 服务意识就是快速地帮助顾客解决问题
- 服务意识就是超出顾客的想法，创造顾客感动

- 优质服务意识必备维度：
- 服务态度
- 客户需求理解度
- 服务速度
- 服务意识黄金法则
- 服务意识的核心是『爱心』！
- 服务意识的生命在于『创新』！
- 服务意识的魅力在于『无形』！

四、大堂优质服务技能打造篇-----细节决定成败

- 客户沟通技能提升
- 客户沟通重要性：
- 客户沟通中行为分析：
- 成为客户沟通高手法则
- 客户情绪管理能力
- 情绪影响力---积极情绪产生积极结果，消极情绪产生消极结果
- 大堂经理情绪管理
- 客户情绪引导
- 投诉问题处理能力
- 客户频道判断能力
- 投诉需求分析能力
- 问题解决七锦囊

五、大堂优质客户识别篇-----服务从『心』开始

- 不同层次客户识别
 - 观察
 - 提问
 - 资料
- 不同个性客户的识别
 - 性格分析
 - 善解人意
 - 对症下药
- 高端客户识别
 - 奢饰品识别
 - ◆ A\服装---衣服、鞋、丝巾、领带等
 - ◆ B\饰品---手表、包、珠宝、钢笔、打火机等
 - ◆ C\交通工具---汽车等
 - 信息识别
 - 资料识别