


主要课程 1	银行厅堂现场管理实务 (共 2 天)								
培训对象	支行行长、大堂经理、厅堂管理人员等								
<u>授课方式</u>	 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>· 讲授</td> <td>· 练习</td> <td>· 角色演练</td> <td>· 视频教学</td> </tr> <tr> <td>· 游戏</td> <td>· 小组讨论</td> <td>· 案例分析</td> <td>· 教练式训练</td> </tr> </table>	· 讲授	· 练习	· 角色演练	· 视频教学	· 游戏	· 小组讨论	· 案例分析	· 教练式训练
· 讲授	· 练习	· 角色演练	· 视频教学						
· 游戏	· 小组讨论	· 案例分析	· 教练式训练						
课程目标	<ul style="list-style-type: none"> ● 协助掌握客户满意的沟通技巧，努力提高客户满意度，培养更多的忠实客户； ● 帮助了解内部沟通、协调的重要性，掌握在工作中与各岗位人员不同的沟通技巧； ● 掌握自身行为礼仪规范，提升综合职业素质，树立优质的银行形象。 ● 提升营业厅人员职业形象、沟通、激励能力、自我形体语言表达技巧、服务用语技巧 ● 现场管理的方法与技巧-----6S 管理法 								
课程大纲	<p>模块一、现场管理者素质技能要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 职业形象塑造 2. 沟通、激励能力 3. 形体语言表达技巧 4. 服务用语技巧 5. 丰富的专业技能 6. 时间管理技巧 7. 沟通方式和技巧 <p>▲案例分享：清除杂草的运动</p> <p>模块二、营业厅现场管理体系</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理解现场管理 <ol style="list-style-type: none"> 1) 营业厅现场管理所面临的挑战 								

- 2) 现场管理的核心法则
 - 3) 现场管理的方法与技巧
 - 1) 现场管理之“望闻问切”
 - 2) “目视+走动”管理法
 - 3) 人性化管理在营业厅现场的运用
- ▲视频欣赏：优秀商业银行大堂经理

模块三、现场“物”的管理

1. 现场环境管理
 2. 现场设备管理
 3. 功能区管理
 4. 营业厅视觉营销管理
 5. POP 管理与应用
- POP 分类
POP 设计与使用原则

模块四、现场“事”的管理

1. 客户排队（客户等候）管理
2. 填单管理
3. 客户分流
4. 人员调度
5. 咨询管理
6. 等候管理
7. 接触点管理
8. 服务管理与创新
9. 现场营销管理
10. 突发事件
11. 控场能力提升

情景演练：现场情景演练

模块五、现场“人”的管理

1. 现场中自我管理
2. 现场客户情绪管理
客户满意度模型分析
3. 现场员工管理
员工心态

员工行为督导

▲情景案例分享、点评及改进：

● 模块六、现场管理工具介绍：

1. 神秘顾客
2. 考核方法
3. 晨会及列会管理
4. 如何开展营业厅 5 分钟短训培训