

大堂经理现场服务与营销技巧

培训目的：

1. 明晰大堂经理的角色定位和职责，强化主动营销观念；
2. 通过情境模拟快速掌握客户服务和交叉销售实战技巧。

培训课时：12小时

培训对象：大堂经理

课程大纲：

第一部分：大堂经理的角色认知与职责

- 1、网点转型后大堂经理的角色定位
- 2、大堂经理的九大职责

客户接待、客户识别分流、业务咨询、产品营销……

- 3、大堂经理必备的技能

服务技能、销售技能、沟通技能、管理技能

第二部分：网点服务流程与标准化动作

- 1、网点的客户服务流程
- 2、大堂经理的服务标准化动作
- 3、大堂经理现场服务礼仪要点

第三部分 网点现场管理与督导

- 1、现场环境、设施检查
- 2、现场营销陈列检查
- 3、现场服务的管理与督导

第四部分 大堂经理的服务技能

- 1、客户识别与分流技巧
- 2、如何做好客户的业务咨询

- 3、如何提升客户的满意度
- 4、如何做好抱怨和投诉处理

第五部分 网点产品营销的基本功

- 1、洞悉客户心理需求
- 2、提问引导技巧
- 3、产品呈现技巧
- 4、异议处理技巧
- 5、缔结成交技巧
- 6、模拟演练、点评

第六部分 大堂经理的主动营销技能

- 1、相互配合的团队意识
- 2、客户分流和引导中如何发现销售机会

案例研讨：三位不同客户分别适合推荐哪些产品？

- 3、大堂经理的热情转介绍和热情交接技巧
 - 4、网银、信用卡、基金、定投等产品的销售实战技巧
- 几种产品对于客户的利益有哪些、几种产品的 FABE 话术技术
- 5、模拟演练、点评