

# 银行网点优质服务标准与主动营销技巧

第一部分：营造客户印象深刻的银行体验

- 1.银行服务的目标在于塑造客户忠诚
- 2.客户忠诚来自客户的满意体验
- 3.客户满意与客户期望
- 4.三个标准赢得客户满意

第二部分：网点各岗位在服务中的主要定位

- 1.网点各岗位职责
- 2.网点主任的现场管理角色与岗位职责
- 3.大堂经理的现场管理角色与岗位职责
- 4.个人客户经理的现场管理角色与岗位职责
- 5.个人理财经理的现场管理角色与岗位职责
- 6.封闭式柜台柜员的现场管理角色与岗位职责
- 7.开放式柜台柜员的现场管理角色与岗位职责

第三部分：八大服务流程、步骤和标准

1.为什么要建立标准服务流程？

- 1)案例1：麦当劳的服务流程
- 2)案例2：丰田汽车的服务七步法

2.服务流程标准化的目的

3.银行服务的八大核心流程

4.八大流程的逻辑关系

5.开门迎客流程、步骤及标准

- 1)流程图说明
- 2)开门迎客场景情景化应答标准
- 3)模拟训练

6.业务接待流程、步骤及标准

- 1)流程图说明
- 2)业务接待场景情景化应答标准
- 3)模拟训练

7.客户分流流程、步骤、标准

- 1)客户分流流程
- 2)客户一次分流流程
- 3)客户二次分流流程
- 4)客户分流流程图说明
- 5)客户分流场景情景化应答标准
- 6)外分流
- 7)模拟训练
- 8.客户教育流程、步骤、标准
  - 1)客户教育流程图说明
  - 2)客户教育场景情景化应答标准
  - 3)模拟训练
- 9.产品营销流程、步骤、标准
  - 1)产品营销流程图说明
  - 2)产品营销场景情景化应答标准
  - 3)产品营销操作方式
  - 4)模拟训练
- 10.投诉处理流程、步骤、标准
  - 1)投诉处理流程
  - 2)投诉处理流程图说明
  - 3)投诉处理场景情景化应答标准
  - 4)模拟训练
- 11.挽留客户流程、步骤、标准
  - 1)挽留客户流程
  - 2)挽留客户流程图说明
  - 3)挽留客户场景情景化应答标准
  - 4)案例分析：一名顾客手持假钞，在营业厅大吵大嚷

#### 第四部分：网点营销服务标准

- 1.主动营销的基本理念
  - 1)为什么要主动？
  - 2)让追求卓越成为习惯
  - 3)主动营销的 3G 工程

2.主动营销应具备的素质

3.主动营销的基本方法

1)4P 营销

a.4P 工作技巧的掌握

b.产品吸引法

c.理财法

d.情感法

2) 交叉营销

3) 二次营销

4) 三多营销

4.主动营销的基本流程

1) 营销前准备

2) 确定目标客户

3) 接近客户

4) 了解客户需求

5) 业务产品的介绍与推荐

6) 处理异议

7) 促成交易与合作

8) 售后服务

5.视觉营销的基本标准

1)网点视觉标准的定位

2)营业网点形象建设标准

3)营业网点功能区分组合标准

4)组合区分原则

5)咨询引导区

6)客户休息等候区

7)现金服务区

8)非现金服务区

9)自助服务区

10)精品网点贵宾服务区

11)财富网点贵宾服务区

12)客户体验区

13)营销宣传区