

# 初级大堂经理综合能力提升特训营

**课时设计：**3天18课时

**培训对象：**大堂经理、大堂经理助理及其他承担大堂经理管理角色的人员等。

**课程目标：**帮助学员1领悟5掌握

- 1、领悟银行“大堂制胜”理念，认识大堂经理队伍建立的必要性重要性。
- 2、掌握银行大堂现场7S管理方法、技巧、工具；
- 3、掌握大堂专业形象及接待礼仪呈现技巧；
- 4、掌握银行大堂服务一日（14个）流程、大堂常见（10大）典型事件处理以及大堂卓越3A服务提升管理技巧；
- 5、掌握投诉抱怨（8类15种）及危机（12种）处理技巧；
- 6、掌握大堂客户识别接触（4种）方法及联动营销“6多5步”方法。

## 第一部分：大堂岗位角色认知

1. 团队建设
  - 1) 银行网点“大堂制胜”综述。
  - 2) 大堂经理工作任务及能力要求。
  - 3) 【讨论：大堂管理、服务、营销中碰到到的具体困惑、问题、挑战】

## 第二部分：大堂服务营销原则

1. 一个中心：价值服务，赢得忠诚客户
  - 1) 【讨论：认识大堂经理的工作重心】
2. 三大原则
  - 1) 先服务再营销！
  - 2) 第一次就把服务做好做对！

3) 多做一点，主动服务，达到超越期望，赢得忠诚客户！

### **第三部分：大堂服务维护技巧**

#### **一、大堂现场 7S 管理技巧**

1. 7S 环境标杆细化标准；
2. 营业厅现场管理案例分析；
  - 1) 网点门口管理；
  - 2) 大厅管理；
  - 3) 客户等候区管理；
  - 4) 营销主题管理；
  - 5) 高低柜区管理；
3. 7S 精细管理推进方法及工具。
  - 1) 【通关考核 1：网点现场管理】若有条件安排实地
4. 大堂客户服务技巧
5. 大堂专业形象呈现；
  - 1) 工前职业形象检查
  - 2) 大堂接待礼仪训练
  - 3) 大堂语言规范情景练习
6. 大堂 14 项工作流程演练；
  - 1) 工前准备及结束；
  - 2) 迎接、分流、引导客户；
  - 3) 指导填单；
  - 4) 自助服务区管理；

- 5) 引领VIP 流程；
- 6) 咨询、客户告别流程；
- 7) 【通关考核2：大堂礼仪与一日全流程】
7. 大堂沟通协调技巧及典型错误；
8. 大堂常见问题及典型事件处理；
  - 1) 客户要求代为填单；
  - 2) 下班了，客户要求办理业务；
  - 3) 换零钱的他行客户；
  - 4) 吞卡要求马上拿卡；
  - 5) 客户要求护送现金；
  - 6) 一定要在在柜面缴费的客户；
  - 7) 被客户误解时；
  - 8) 卡消磁了；
  - 9) ATM 机出钞慢，经常出错；
  - 10) □客户的假钞；
9. 大堂卓越 3A 服务提升技巧；
  - 1) ACCEPT 同理度训练；
  - 2) APPRECIATE 重视训练；
  - 3) ADMIRE 赞美训练
10. 客户关系维护与挽留技巧；
  - 1) 客户排队 6 大对策；
  - 2) 投诉客户回访技巧；

- 3) 投诉抱怨处理 7 步法及 4 大原则；
- 4) 媒体曝光等危机处理。
- 5) 【通关考核 3：投诉抱怨处理】若有条件安排实地

#### **第四部分：大堂联动营销方法**

##### **一、客户识别接触技巧**

##### **二、客户识别 MAN 原则；**

1. 客户识别四步；
  - 1) 望----眼神表情、穿衣打扮、着装首饰、动作性格识别；
  - 2) 闻----倾听技巧；
  - 3) 问----询问技巧；
  - 4) 切----业务需求探寻技巧；
2. 客户性格心理分析及应对方法；
3. 如何联动营销客户。
  - 1) 【通关考核 4：厅堂联动营销】

#### **第五部分：大堂综合通关演练【知识点笔试】【补通关考核】**

1. 学员代表学习体会发言
2. 大堂技能汇报演练
3. 表彰及领导总结