

智能化网点厅堂协调与资源管理能力提升

课程收益：

- 1、了解和掌握智能化网点各岗位服务营销的关键环节；
- 2、掌握智能化网点服务营销各环节的具体管理措施及技巧；
- 3、在保证服务和营销的前提下实现效率提升的管理目标；

课程时长：1天

培训课纲：

第一模块：智能化网点“服务营销”全景蓝图

- 1、营业网点营销管理现状
- 2、员工工作现状与工作心声
- 3、智能化网点服务营销一体化管理的目标
- 4、智能化网点服务营销一体化管理的原则
- 5、智能化网点服务营销的提升点
- 6、智能化网点岗位职责细化及管理

第二模块：厅堂资源管理能力的重要性分析

- 1、厅堂资源管理的定义
- 2、为什么大堂经理做好厅堂资源管理是如此的重要？
- 3、厅堂资源管理的核心目的

第三模块：优化网点布局增强客户互动

- 1、智能化网点的营销布置与陈列
- 2、客户体验与产品展示区的互动规律
- 3、营销服务区的互动规律

4、自助交易与预处理区的互动规律

第四模块：智能化网点的人员管理

1、“走动式”管理实时关注员工动态

2、“走动式”管理的时机选择

1) 上班前 20 分钟的走动--为客户创造一个良好的体验环境

2) 业务高峰期现场走动--启动柜面的快速营销

3) 柜面交接班的走动--合理安排柜员的交接班时间

4) 下班前 15 分钟的巡检--为一天的工作划上完美的句点

3、大堂经理的服务手语运用

第五模块：智能化网点的客户管理

1、在非业务高峰期，老年客户不愿意使用智能化设备该如何接待？

2、我们的客户对智能化设备不信任怎么办？