

# 银行网点现场管理与营销氛围塑造

## 课程背景：

"银行不再是一个地方，而是一种行为。"布莱特·金在他著名的畅销书

《Bank3.0》中这样指出。而眼下，我们发现他的预言正被银行业以不可想象的势头在付诸实践。

工商银行、建设银行、交通银行、中国银行等国内大小银行，近年来快速抢滩互联网领域，自动办卡机、智能机器人、远程可视柜台……这些新玩意儿逐渐登陆银行网点，为客户带来更新奇、高效、便捷的金融服务，银行业新一轮网点升级换代的浪潮已经袭来。基于这样的大环境，大堂经理如果还将自己定位于厅堂的客户识别、分流与维护的岗位必将被淘汰。因此银行培养一支专业的智能网点大堂经理队伍是新一轮网点的重要工作。

**课程时间：**1天6课时

**培训对象：**网点负责人、大堂经理

**课程收益：**

**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

## **第五模块：智能网点厅堂微沙龙**

模块一：厅堂微沙龙开始前—精心准备事半功倍

鱼骨图练习：银行网点为什么要选择在客流高峰期开展厅堂微沙龙？

1、美国安普夸银行的网点特色经营给你带来的启发

- 1) 竞争要求我们改变
- 2) 大堂经理做灵魂还是做幽灵？

2、客户为什么不愿意耐心等待--排队等候心理学原则

3、明确开展厅堂微沙龙的前期流程

1) 开展时间、开展时机、宣讲对象、主持人安排、准备工作消费者 4、消费者

的消费心理分析

- 2) 传统经济学观点：消费者都是理性的
- 3) 行为经济学观点：消费者会受许多非理性因素的影响

**模块二：厅堂微沙龙过程中--精彩互动提升业绩**

1、淡定从容的面对客户，让紧张情绪跟你说再见；

1) 台上一分钟、台下十年功

2) 深呼吸让自己放松下来

3) 借助“压力转换器”

2、绘声绘色的语言表达，让你的讲解更有渗透力；

1) 音量、音调、音色的概念和练习；

2) 厅堂微沙龙宣讲时，用生动的故事开场会更打动人心；

3) 厅堂微沙龙的宣讲流程、宣讲话术

3、自然得体的肢体语言，让你的讲解更具感染力；

1) 眼神运用与手势配合

2) 身体语言与情绪表达

3) 绘声绘色的表演技巧

4、精彩绝伦的互动技巧，让你的讲解更具震撼力；

1) 有效发问技巧

2) 有效回应技巧

5、谈笑风生的危机处理，让你的讲解更具影响力；

1) 辨别“挑战”客户的种类

## 2) “挑战”客户的处理方法