

网点业务规划与产品营销指导

课时设计：1天

培训对象：网点主任

课程大纲：

一、网点业务目标规划

1. 网点业务目标的制定来源
2. 网点业务目标制定的方法
3. 网点业务目标制定的步骤
 - 1) 规划：根据分行/支行的业务目标进行
 - 2) 策划：根据网点的现有条件，制定实施谋略，设计实现的方法
 - 3) 计划：根据策划结果，制定实施计划
4. 计划实施监控
 - 1) 如果员工都是积极的,是否还需要监控?
 - 2) 表扬和批评的关系
 - 3) 服务营销与业务内控的协调
 - 4) 协调能力和协调行为的区别
 - 5) 协调最大的障碍是不对称和视角不同
 - 6) 服务营销管理
 - 7) 业务与管理之间的协调

二、银行产品的呈现技巧

1. 做好主推产品分析
 - 1) 目标市场分析
 - 2) 产品知识与客户知识的碰撞
 - 3) 本行产品与竞争对手产品的 SWOT
 - 4) 客户对产品异议的处理
2. 影响客户决定的三大因素
3. 产品卖点归纳与推介的三大法宝
4. 产品 FABE 卖点归纳与呈现技巧
5. 分组讨论卖点制定与话术制定
 - 1) 常见对公产品卖点提炼与呈现技巧
 - 2) 网上企业银行卖点提炼与呈现技巧

- 3) 单位结算卡卖点提炼与呈现技巧
- 4) 对公融资业务卖点提炼与呈现技巧
- 5) 见个人产品卖点提炼与呈现技巧
- 6) 银保产品卖点提炼与呈现技巧
- 7) 银行卡卖点提炼与呈现技巧
- 8) 基金产品卖点提炼与呈现技巧
- 9) 黄金产品卖点提炼与呈现技巧

三、辅导员工的教练技巧

1. 教练技术之：确立目标

- 1) 当下网点业绩目标分解的误区
- 2) 如何将业绩目标分解给团队成员？

2. 实战：面谈辅导技巧

- 1) 讨论：作为管理者，我们为什么不愿做辅导？
- 2) 把握辅导面谈的时机
- 3) 哪些因素影响面谈辅导？
- 4) 辅导面谈的基本流程和步骤
- 5) 绩效考评中的面谈技巧

3. 业绩辅导模型

- 1) 目标设定：提问引导、态度转化、目标选择 *参考话术 *现场演练
- 2) 现状评估：确认事实、评估现状、寻找动因 *参考话术 *现场演练
- 3) 方案选择：提示引导、可行评估、目标确认 *参考话术 *现场演练
- 4) 计划制定：行动方案、检查反馈、评估修订 *参考话术 *现场演练

讲师助理：