

银行一线人员成长加速计划训练

课时设计：3天 18课时

课程背景：

随着中国金融市场全面开放的进一步深化，无论是为了面对国际商业银行同台竞争的局势，还是适应企业内部管理升级的需要，国内商业银行的经营策略都在酝酿着变革，以更主动的姿态来筹划未来的发展方向。在此背景之下，网点作为大众市场影响度最高的服务渠道更面临着前所未有的竞争环境。

同时，随着金融产品的不断创新，网点客户量激增对网点服务质量与营销能力的要求也在不断提高，网点销售已经成为各家银行体现整体竞争优势的“必争之地”。

网点一线员工作为直面客户的第一人，具备高超的销售技能，对提高网点业绩起着至关重要的作用。

课程目标：

1. 重塑一线员工的职业心态，让他们爱上销售工作；
2. 使一线员工掌握网点现场快速销售技巧，提升柜面销售率；
3. 通过大量真实案例解析，使一线员工懂得把握投诉客户的心理，掌握客户投诉处理技巧；
4. 学会多种减压的小技巧，让员工快乐工作。

课程特色：

1. 通俗易懂——用身边发生的事，直击问题核心，易于理解掌握
2. 实操性强——方法可操作性强，可以直接使用在现场工作中
3. 行业性强——大部分的案例都是直接来源于银行业

课程大纲：

模块一：银行柜面销售技巧

一、转型后的柜员角色定位

- 1) 业务专家
- 2) 服务专家
- 3) 销售专家

二、柜面营销的关键时刻

1、柜面营销的关键点识别

- 1) 进厅之前的客户服务营销关键点
- 2) 进厅之后各个节点的服务营销关键点
- 3) 业务办理的服务营销关键点
- 4) 业务办理结束之后的服务营销关键点

2、服务与营销的协调

- 1) 服务的关键时刻在哪里
- 2) 如何在关键时刻中寻找营销的契机
- 3) 如何识别客户的营销需求
- 4) 客户服务对营销的推进意义
- 5) 服务的关键时刻与峰终管理
- 6) 如何利用服务提升顾客的配合度
- 7) 平衡服务满意度与营销力度

- 8) 客户价值评估与识别
 - 9) 识别客户的方法
 - 10) 如何利用服务获取现场配合度
 - 11) 引入营销的介入点分析
 - 12) 如何提升顾客的产品关注度
 - 13) 开场白是柜面营销中最为重要的
3. 【设计与演练】从服务到营销的关键环节演练，以外汇宝、中行网银为例

第二模块：柜面销售技巧

一、柜面营销的特点

1. 直接销售

- 1) 基本点：储蓄结算业务
- 2) 延伸点：银行卡
- 3) 立足点：个人贷款业务
- 4) 交叉点：个人理财业务
- 5) 虚拟点：电子银行服务

2. 间接销售

- 1) 优质客户识别
- 2) 交叉销售意识至关重要

二、有效引导顾客的需求

1. 发掘和引导顾客的需求
2. 面对竞争对手的产品优势分析
3. 如何有效呈现自身产品竞争力
4. 学习引导客户的价值观
5. 专业的需求引导工具-FOC
6. 建立呈现阶段的铺垫动作
 - 1) 【分析】动态分析建行、农行等产品的优劣势
 - 2) 【演练】客户需求引导角色扮演

三、推动客户的决定(FABE 的使用)

1. 产品利益与顾客需求的合并
2. 有效推动顾客的技巧方法
3. 价格与费用的汉堡包呈现方法
4. 一个方案的不同引导方面
 - 1) 【案例分析】银行产品汉堡式推动方案设计

三、异议与目标达成

1. 异议的分类
2. 分析异议产生的原因
3. 处理销售异议的办法
4. 客户的购买信号
5. 如何成交？
 - 1) 沙场点兵：以小组为单位，每组派一名队员扮演一线柜员，其它小组派一名队员扮演客户，进行金融产品的推荐。由其它小组学员进行点评，老师做分析、总结录像存档。

第三模块：投诉及危机应对

一、道篇一将心比心、换位思考

1. 提问：你如何看待客户投诉？
2. 让我们来投诉一下自己。
3. 重视顾客服务，防止/处理顾客不满抱怨投诉的重要意义。
 - 1) 投诉的客户是父母、医生与朋友
 - 2) 重视投诉就是改进的机会
 - 3) 投诉处理不当将会带来可怕后果
 - 4) 正确处理投诉可以产生积极的影响
4. 客户投诉原因分析
 - 1) 客户不满的等级
 - 2) 客户满意与投诉分析模型
 - 3) 导致客户投诉的四大原因
 - 4) 投诉客户类型与行为特征
 - 5) 非投诉抱怨客户的类型与心理
 - 6) 客户希望通过投诉得到什么？
5. 理解我们的客户
 - 1) 客户的理性诉求
 - 2) 客户的非理性特征
 - 3) 常见的客户心理与行为
 - 4) 打出漂亮的组合拳—做一个理性人去理解和尊重客户情感

二、术篇—工欲善其事、必先利其器

1. 投诉抱怨处理的原则
 - 1) 积极面对、以诚相待
 - 2) 追本溯源、将不满转为需求
 - 3) 先解决心情、再解决事情
 - 4) 换位思考、有礼有节
 - 5) 结果导向、解决问题
2. 有备无患：处理投诉抱怨的准备
 - 1) 树立全新的客户投诉观念
 - 2) 投诉环境、工具、心态与礼仪规范准备
3. 按部就班：投诉处理的步骤
 - 1) 有效倾听、接受批评
 - 2) 换位思考、理解同情
 - 3) 巧妙道歉、平息不满
 - 4) 调查分析、提出方案
 - 5) 执行方案、再次道歉
 - 6) 深刻检讨、总结经验
4. 前车之鉴—投诉处理六大禁忌
 - 1) 含糊其辞 以己度人
 - 2) 复述痛苦 滔滔不绝
 - 3) 钻牛角尖 冠冕堂皇
5. 锦囊妙计：投诉处理八大经典战术
 - 1) 奉若上宾 笔下乾坤
 - 2) 以静制动 以退为进
 - 3) 借力打力 另起一行

4) 出奇制胜 移情换景

三、战篇—沙场点兵

1. 银行投诉案例演练

(分组进行演练，相互点评后由讲师加以总结，以加强授课效果)

第四模块：情绪与压力管理

前言

1. 命运方程式
2. 领成功的关键思路
3. 态度比能力更重要
4. 管理者的心态修炼

一、压力管理篇

1. 何谓压力
2. 压力是好还是坏
3. 面对压力的类型
4. 压力的排行榜
5. 工作压力的自我评估
6. 做压力的主人
7. 实际演练克服压力的方法
 - 1) 身体调节
 - 2) 精神调节
 - 3) 心理调节
 - 4) MCT 管理
 - 5) 尚待自己
 - 6) 沟通管理减轻压力
 - 7) 时间管理减轻压力

二、自我素质提升篇

1. 培养职场情绪的五大能力
2. 自我觉察
 - 1) 了解自己的情绪
3. 自我规范
 - 1) 管理自己的情绪
 - 2) 下忍忍之于口
4. 动机
 - 1) 克服烦恼的准则
 - 2) 克服烦恼的方法
5. 社交技巧
 - 1) 测试：你是否是个令人喜欢的人
6. 同理心
7. 塑造受人欢迎的个性
8. 提高工作热情的六大方法
 - 1) 追求志业—选择自己最有里的战场
 - 2) 快乐工作
 - 3) 提升能力

- 4) 启蒙学习
- 5) 关系管理
- 6) 成功生活

