

智能化网点 营销管理技术

课时设计：1 天

培训对象：网点负责人

课程收益：

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

课程大纲：

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. 智能化网点员工心智模式修炼与管理
4. 智能化网点服务营销一体化管理的目标
5. 智能化网点服务营销一体化管理的原则
6. 智能化网点服务营销的提升点
7. 智能化网点岗位职责细化及管理

第二模块 智能化网点服务营销一体化管理

第一节 客户进厅服务营销接触点管理

1. 服务营销管理口诀
2. 营业网点入口区域服务管理要点
3. 营业网点入口区域服务营销管理实施技巧

第二节 客户网点内徘徊接触点管理

1. 服务营销管理口诀
2. 客户网点内徘徊时服务管理要点
3. 客户网点内徘徊时服务营销管理实施技巧

第三节 客户咨询 接触点管理

1. 服务营销管理口诀
2. 客户咨询时服务管理要点
3. 客户咨询时服务营销管理实施技巧

第四节 客户自助服务 接触点管理

- 服务营销管理口诀
- 客户自助时服务管理要点
- 客户自助时服务营销管理实施技巧

第五节 客户排队 接触点管理

1. 服务营销管理口诀
2. 客户排队时服务管理要点
3. 客户排队时服务营销管理实施技巧

第三模块 员工服务效率管理

1. 进店客户的基本心理分析
2. 客户服务满意度分析
3. 服务满意度的根源
4. 服务的期望值分析
5. 服务感知分析
6. 客户关注的五个核心

7. 员工效率提升环节管理
8. 员工日常行为管理
9. 营业网点突发事件管理