

《银行柜员服务营销能力提升》

课程背景：

银行柜员作为网点一线员工，直接和客户近距离接触，他们的一言一行关乎银行的品牌，一举一动代表银行的形象。而现实工作当中，许多柜员只是把自己当成简单的操作人员，服务意识薄弱，服务技巧淡薄，营销能力偏下。因此，如何尽快让柜员树立良好的服务意识、完成角色转变、提升服务客户和营销客户的能力，提高客户的忠诚度和网点营销业绩，是摆在领导面前的亟待解决的难题和关键，对银行来说具有十分重要的意义。

课程收获：

- 1、银行柜员心态与角色转变；
- 2、掌握柜员岗位服务礼仪和服务流程；
- 3、掌握客户营销技能技巧；
- 4、掌握客户抱怨投诉处理技巧；

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：银行网点柜员等

课程大纲：

第一讲：银行柜员心态与角色转变

一、柜员做好服务的重要性

- 1、银行业的激烈竞争
- 2、其他银行的柜员是怎么做的？
- 3、客户的需求是什么？

二、塑造职场核心竞争力

- 1、提问：谈谈个人的发展？
- 2、如何提升个人对网点的价值？

三、银行柜员角色转变

- 1、银行柜员如何实现由操作员向服务营销专家转变？
- 2、银行柜员如何做好客户服务的心态转变？(三心)

四、培养感恩心

- 1、责任：感恩是一种信念，是一种执著，是一种态度，更是一种责任
- 2、积极：积极思维是带动感恩的力量
- 3、忠诚：忠诚于公司、忠诚于老板的员工，是企业发展的巨大动力源

第二讲：银行柜员服务礼仪

一、银行从业人员仪容仪表标准

- 1、提问：男士从业人员的仪容仪表标准是什么？给出答案
- 2、提问：女士从业人员的仪容仪表标准是什么？给出答案

二、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬礼的具体要求

- 1、站姿的标准动作及要点

- 2、坐姿的标准动作及要点
- 3、行姿的标准动作及要点
- 4、蹲姿的标准动作及要点
- 5、鞠躬礼的标准动作及要点

展示环节：员工展示站、坐、行、蹲、鞠躬礼仪

第三讲：银行柜员服务流程标准化(柜员七步曲)

一、站相迎

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

二、笑相问

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

三、礼貌接

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

四、及时办

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

五、巧营销

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

六、提醒递

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

七、目相送

- 1、动作的流程是什么？
- 2、动作的要点有哪些？
- 3、对应的话术怎么说？

第四讲：银行柜员巧营销

一、联动营销

- 1、如何做好客户转介绍？
- 2、转介绍过程中使用什么工具？

二、主动营销

- 1、柜员主动营销的优势在哪里？
- 2、介绍产品营销方法与技巧？
- 3、营销过程中使用什么工具？

三、电子类与理财类产品营销话术

- 1、电子类产品的三多营销和 FABE 话术

2、理财类产品营销六要素

3、产品异议太极处理法

讨论：柜员一句话营销话术讨论

第五讲：投诉与抱怨处理

一、投诉与抱怨管理三步曲

1、如何将预防投诉发生？

2、遇到客户投诉如何处理？

3、客户投诉后如何跟踪善后？

二、正确看待客户投诉

1、客户不满的等级

2、客户想得到什么

3、常见问题

三、投诉抱怨处理原则

1、积极面对

2、追本溯源

3、换位思考

4、结果导向

四、投诉抱怨处理步骤

1、感性倾听的技巧和方法？

2、复述询问的作用

3、要如何有效做出解释澄清？

4、提出方案的步骤？

5、实施跟进的要点？