

# 《大堂经理特训营》

## 课程背景：

鉴于银行网点是与客户交流的第一平台，大堂经理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，许多银行提出“赢在大堂”、“大堂制胜”的口号。现实工作中大堂经理并没有完全发挥厅堂管理者的作用，还是停留在大堂引导员的角色中，完善的服务流程和营销流程更无从谈起。因此，如何尽快让大堂经理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。

**大堂经理基础服务篇**——本篇旨在帮助大堂经理了解整个厅堂的服务流程和标准化服务礼仪，打造厅堂服务名片，塑造良好职业形象，提升个人工作魅力。

**大堂经理现场管理篇**——本篇旨在帮助大堂经理梳理厅堂的管理办法和管理工具使用；做好厅堂的环境优化和视觉营销氛围塑造，识别潜在大客户，提供差异化服务；通过各种案例和训练，有效处理客户投诉抱怨，让学员全面掌握在大堂提供优质服务的全面技能。

**大堂经理营销实战篇**——本篇旨在帮助大堂经理掌握营销的技能技巧，提高营销的积极性和主动性，提升服务的价值，提高协同营销能力，提高异议处理能力。通过情景模拟和现场点评，全面提升大堂经理销售技能。

## 课程收益：

- 1、掌握大堂经理服务礼仪和商务礼仪的标准和流程
- 2、掌握银行网点现场管理技能技巧
- 3、掌握客户营销七步亮剑法
- 4、掌握每天工作流程和工具使用

**课程时间：**1天，6小时/天

**授课对象：**银行网点大堂经理等

## 课程大纲：

### 第一部分：基础服务篇

#### 银行服务礼仪规范

- 1、银行从业人员仪容仪表标准
  - A、男士仪容仪表规范是什么？
  - B、女士仪容仪表要求有哪些？
  - C、表情神态：与客户目光接触的三角四边原则？
  - D、微笑的重要性

**练习：**微笑训练，让你的“妆容”更美丽！

- 2、银行从业人员的优雅仪态养成
  - A、站姿的标准动作及要点
  - B、坐姿的标准动作及要点
  - C、行姿的标准动作及要点

D、蹲姿的标准动作及要点

E、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

3、银行从业人员商务礼仪

A、与客户见面时，如何正确使用握手礼仪、自我介绍与相互引荐礼仪、递送物品、递接名片礼仪？

B、引导客户时，方向指引的技巧、手势、进出电梯、上下楼梯礼仪？

C、接待客户时，服务语言规范、阅读签字指示礼仪、乘车、谈判、会议座次礼仪？

D、与客户用餐时，中餐和西餐的礼仪以及禁忌有哪些？

E、接打电话礼仪有哪些？

练习：分小组、分场景现场演练与诊断

通关考核：为检验学员对服务礼仪的掌握情况，对所有培训学员分批次通过场景进行通关考核。不合格者，进行规范化指导与纠偏。

## 第二部分：现场管理篇

### 一、大堂经理七步曲流程

1、迎接客户

A、迎接客户的要点有哪些？

B、在迎接客户的同时如何做好客户识别？

2、分流客户

A、分流客户的要点有哪些？

B、在分流客户的同时如何做好客户营销？

3、陪同客户

A、陪同客户的要点有哪些？

B、如何做好大客户陪同及产品推荐？

4、跟进客户

A、为什么要及时跟进客户？

B、如何做好跟进客户的产品推荐？

5、缓解客户投诉

A、客户投诉的原因有哪些？

B、处理客户投诉的原则？

6、辅导客户填单

A、仅仅是辅导客户填单么？

B、如何让客户“告诉你”更多信息？

7、送别客户

A、送别客户的要点？

B、送别客户的目的？

演练：大堂经理七步曲流程演练

### 二、大堂经理现场管理

1、现场管理的内容有哪些？

网点功能分区与布局？

网点视觉营销建设的要点？

网点流程管理的内容？

网点现场人员管理的要点？

2、现场管理的使用的工具具有哪些？

一会(晨会)

两表(晨会记录表、现场管理巡检表)

三巡检(营业前、营业中、营业结束前)

3、银行网点 6S 规范化管理

A、6S 包括哪些内容？

B、6S 的注意要点是什么？

C、银行为什么要推行 6S？

D、如何让 6S 落地执行

E、落地执行要点有哪些？

**案例：**他行进行 6S 管理的标准和效果

### 三、投诉抱怨处理技巧

1、客户投诉的真面目

A、提问：客户为什么会投诉？

客户投诉的原因有哪些？

B、客户投诉的种类

C、客户希望得到什么？

2、投诉与抱怨管理三步曲

A、如何将预防投诉发生？

B、遇到客户投诉如何处理？

C、客户投诉后如何跟踪善后？

3、投诉抱怨处理步骤

A、感性倾听的技巧和方法？

B、复述询问的作用

C、要如何有效做出解释澄清？

D、提出方案的步骤？

E、实施跟进的要点？

**情景演练：**客户嫌业务办理太慢在厅堂大吵大闹

VIP 客户插队办理业务，引发其他客户不满

### 第三部分：营销实战篇

网点营销七步亮剑法

1、客户开发

A、厅内营销模式？

B、联动营销模式？

C、联动营销关键要素？

D、等候营销要点？

E、贵宾客户的沙龙营销如何操作？

**案例学习：**沙龙活动的开展流程

2、建立信任

A、如何建立信任？

B、客户信任你的表现？

3、需求挖掘

SPIN 营销法：找痛点、扩痛点、踩痛点、提方案

**情景演练**

**视频学习**：看电影学习 SPIN 营销法

4、产品说明

A、电子产品 FABE 营销法：学习并设计网上银行、短信话术设计

B、理财产品六要素营销法：学习并设计人民币理财产品语术设计

**展示环节**：学员情景演练

5、异议处理

A、太极处理法：认同+赞美+转移+反问

B、异议处理话术及解答

6、交易促成

A、从众法的话术？

B、选择法的话术？

C、利诱法的话术？

D、直接法的话术？

E、预演法的话术？

F、体验法的话术？

**情景演练**：分组演练交易促成