

# 飞跃大堂——从执行者到管理者

## 【课程背景】

营业网点是银行的展示厅，一个有序、友好、高效的营业厅体验是客户对银行的第一印象，同时，大堂也是客户停留的重点区域，是发现机会并营销的重要场所，所以一个优秀的大堂经理是网点厅堂工作中的核心人物、是厅堂管理、营销、服务的骨干。

很多年轻的大堂经理不同程度存在个人服务和营销技能不成熟，对流程不熟悉，难以预见及应付突发状况，缺乏对大堂经理岗位的认识和职责梳理等问题；部分大堂经理个人能力出众，但仍把自己定义为执行者，还没有转型到厅堂管理者的角色，对厅堂的人员和流程管理、内部沟通、领导力等还相对缺乏，需要进一步提升。

**【课程对象】** 大堂经理、理财经理、网点中层、高层

**【课程时间】** 1-2 天，6 小时/天

**【授课方式】** 讲解+工具+方法+训练+点评

## 【课程目标】

1、引导网点正确定位自己的岗位和工作职责，网点主任从单纯的执行者向综

合的管理者理念转变。

- 2、掌握银行工作流程中的优质服务规范及行为举止,树立正面的银行形象。
- 3、通过场景案例教学,提升各岗位的客户沟通、抱怨处理、营销技巧及服务知识,提高现场应变能力和实际应用能力。
- 4、提升网点整体的的现场管理意识和能力,初步掌握现场管理技巧、学会使用管理工具。
- 5、开发大堂经理的领导力,帮助他们快速向管理者转型。
- 6、掌握系统的银行营销思维理念;
- 7、全面了解银行客户的消费心理与动机;
- 8、营销的流程以及各个流程的技能与技巧;
- 9、全面提升银行客户经理的专业素养;
- 10、全面提升客户经理的客户服务能力;

### **【课程大纲】**

第一部分：大堂的定海神针

1. 这是一个品牌=口碑的世界
2. 厅堂服务是银行的名片

3. 客户第一个接触的人

4. 网点中的将，大堂中的帅

## 第二部分：大堂经理的职业素养和岗位职责

### 1. 服务的明星

#### 1) 如何让客户享受舒适的服务

- 基础服务—为普通客户提供行业的规范和标准
- 主动服务—为贵宾客户提供差异化服务
- 服务营销—为核心客户提供远超其期望值的服务

#### 2) 如何与客户高效沟通

- 倾听的技巧
- 提问的技巧
- 复述的技巧

### 2. 营销的达人

#### 1) 单兵拔旗式营销

- 如何快速识别目标客户
- 快速拉近客户距离
- 准确识别客户需求

- 渐进式引导客户需求
- 如何高效的营销
- 如何进行客户转介和合作营销
- 如何自然的结束服务

## 2) 群体撒网式营销

- 群体营销的优势
- 群体营销的时机
- 群体营销的流程和技巧

## 3) 持续圈养式营销

- 如何让客户记住自己
- 如何让客户喜欢自己
- 如何让客户信任自己
- 如何让客户依赖自己
- 如何建立和维护客户群

## 3. 管理的中枢

### 1) 厅堂的 6S 管理

- [整理](#)

- [整顿](#)
- [清扫](#)
- [清洁](#)
- [素养](#)
- 自检

## 2) 厅堂的现场管理

- 厅堂人员的岗位职责和 workflows
- 厅堂的服务营销流程
- 厅堂客户管理——投诉和抱怨处理

## 3) 厅堂的人员管理

- 如何与同事沟通
- 如何与上级沟通

## 第三部分：大堂经理的自我提升

- 自我职业规划
- 自我管理提升
- 团队管理和领导力