

# 银行网点服务营销双提升标杆项目

## 课程对象：

对公客户经理、个人客户经理、理财客户经理、现金柜员、大堂经理

## 课程目的：

为银行建立一套完善的网点标准化管理体系，并对网点各岗位员工进行针对性辅导，使银行标准化建设项目在被辅导后网点管理水平与服务规范水平显著提升

## 课程内容：

### 一、银行网点服务环境标杆

#### 1. 内部环境

##### 1) 现场检查案例分析

##### 2) 营业服务场所内私人物品管理

##### 3) 大厅卫生环境管理

##### 4) 填单台管理

##### 5) 自助设备管理

##### 6) 客户休息区及办公座椅摆放

##### 7) 宣传架使用原则

##### 8) 黄金展示柜及信用卡礼品柜不可缺少的提示

##### 9) 叫号机、回单柜、垃圾桶、烟灰缸等物品管理

##### 10) 营业大厅利率汇率显示牌、复点机管理标准

##### 11) 沙发或休息椅、茶几、小型复印机、碎纸机、签字笔、时钟等设施管理

##### 12) 饮水机、垃圾箱及废品回收设备管理标准

13) 配备电视机和 DVD 的网点播放内容管理

14) 设便民箱管理

15) 伞套机、防滑垫管理要点

16) 图片分析

17) 现场辅导

2. 外部环境

1) 外部标识标准化；

2) 网点外环境四面四牌要求；

3) 门楣显示屏可视性及可读性检查要求；

4) 网点门口秩序管理

5) 晨会演练

6) 图片分析

7) 现场辅导

## 二、银行网点服务规范标杆

1. 对老、弱、病、残、孕客户服务规范要点

2. 大堂经理

3. 安保人员

4. 营业厅客流管理

5. 等候区布置原则

6. 大堂经理分流原则

7. 柜面工作台面管理规范

8. 客户接待规范

9. 柜员离柜规范
10. 柜面招呼标准
11. 客户投诉处理原则
12. 化解客户抱怨原则
13. 网点动态图改造
14. 晨会演练通关
15. 投诉处理演练通关
16. 现场辅导

### **三、 银行网点服务意识标杆**

1. 先外后内原则
2. 首问制原则
3. 热情服务原则（微笑服务）
4. 引导意识
5. 主动取号分流
6. 主动营销
7. 通关演练
8. 晚上辅导

### **四、 银行网点服务礼仪标杆**

1. 发型标准化；
2. 淡妆标准化；
3. 着装标准化；
4. 配饰标准化；

5. “7+7+1”柜面服务标准导入；
6. 服务质量现场及非现场检查工具；
7. 现场检查案例点评；
8. 柜面服务礼仪训练
9. 服务礼仪训练

## **五、银行网点营销能力标杆**

1. 网点营销的关键点：先服务再营销
2. 先服务再营销的4个流程
3. 对客户显示出积极的态度（4个关键点）
4. 识别客户需求（客户的4大需求）
5. 满足客户需求（如何满足客户的4大需求）
6. 让客户成为忠诚客户
7. 分析客户
8. 银行有价值客户的三个关键要素（有钱-可决定-有需求）
9. 如何识别有价值客户
10. 用客户喜欢的沟通方式进行沟通
11. 不同的客户类型采取的不同沟通风格
12. 客户理财心理了解
13. 理财产品卖点分析
14. 卡类产品
15. 理财类产品
16. 服务类产品（网银等）

17. 代销类产品（基金、保险、信托等）
18. 理财工具
19. 理财金字塔
20. 工薪阶层的“正三角-黄金理财比率”
21. 高薪阶层的“倒三角-黄金理财比率”
22. 营销对话的几个关键点
23. 银行专业术语-口语化技巧
24. 找到“切入点”是关键
25. 不唱独角戏—如何让客户与你互动
26. 客户拒绝之后的自尊心保护技巧—快乐下台阶！
27. 过程中让客户感受到尊重
28. 营销流程及技巧
29. 营造好的沟通氛围，找到切入点
30. 提问-发掘客户需求，引起客户对产品的关注
31. 让客户听明白--理财产品推介的话术-FABE 法则运用（案例演练）
32. 客户异议处理技巧
33. 建议客户行动（临门一脚！）
34. 感谢客户，请求客户转介客户
35. 情景案例演练
36. 案例模拟通关
37. 总结汇报