

课程大纲：

## 一、角色认知

- 1.大堂经理的核心定位
- 2.大堂经理的工作目的和价值
- 3.大堂经理的岗位职责
  - A 引导客户服务
  - B 解答客户咨询
  - C 处理现场投诉
  - D 挖掘营销机会
  - E 维持营业秩序
  - F 维护营业环境
  - G 认真记录和总结
4. 优秀大堂经理应具备的心态
  - A 积极主动的服务心态
  - B 团结协作，为内部创造和谐的工作环境
  - C 善于自我调整心态，进行减压

## 二、常用知识与技巧

- 1.产品萃取方法（以当时银行的产品为例进行产品萃取方法及步骤的示范、演练）
- 2.电子渠道
  - A 自助银行
  - B 网上银行、电话银行和手机银行
  - C 风险点控制
3. 工作联系指引

## 三、沟通和礼仪技巧

- 1.客户满意的沟通技巧
  - A 客户满意度 B 客户满意的标准
  - C 客户满意的服务流程与沟通技巧
- 2.内部沟通协调

- A 内部各网点人员的构成及沟通注意要点
- B 优秀大堂经理在沟通时应具备的五大内在魅力

C 内部沟通、协调用具

### 3. 行为礼仪规范

A 大堂经理的职业形象

B 大堂经理的接待礼仪

C 大堂经理服务规范

## 四、营业环境管理

1. 营业前准备

2. 营业中维护

3. 营业后小结

## 五、客户服务

1. 分流引导

A 熟悉各个功能服务区的服务内容

B 抓住分流引导时机，熟练运用分流引导技巧

2. 咨询服务

A 日常业务办理咨询

B 产品卖点咨询

C 产品价格咨询

3. 协助服务

A 特殊群体协助服务

B 特殊业务协助服务

C 内部协调服务

## 六、服务补救

1. 抱怨与投诉处理

A 及时处理投诉的重要性

B 客户投诉类型、原因及需求

C 大堂经理面对现场投诉的工作职责和流程

D 大堂经理处理现场投诉的主要技巧

2. 突发事件处理

七、营销机会的发现与挖掘