

如何成为一名优秀的大堂经理

课时设计：1天（6时）

培训对象：银行大堂经理

课程背景：

本课程通过传授金牌大堂经理的身分定位、工作流程、问题与投诉解决、大堂营销技巧等卓越实用的方式、方法，帮助银行大堂经理第一时间缓和客户的不满情绪，塑造银行良好的客户服务形象。同时，本课程对如何接触客户、了解需求、推荐产品、完成交易以及建立忠诚客户等阶段的营销技巧进行全面地介绍，帮助银行系统打造银行金牌大堂经理，以服务拉动营销，顺利实现银行营销目标。

课程大纲：

一、银行金牌大堂经理的角色定位

1. 网点大堂经理目前存在的问题
2. 岗位角色认知
3. 角色定位
4. 大堂经理的工作目的和价值

二、服务及营销流程

1. 营销前与营业后所需的工作
2. 个人工前准备
3. 营业前的准备工作
4. 物品定置管理（6S）
5. 开门迎客流程关键点
6. 营业后的工作
7. 大堂经理的仪容仪表及服务礼仪
8. 服务礼仪五要素
9. 优质服务的关键要素
 - 1) 仪态—站姿
 - 2) 仪态—坐姿
 - 3) 仪态—行姿
 - 4) 仪态—蹲姿
 - 5) 礼仪—入座离座
 - 6) 礼仪—手势
 - 7) 礼仪—鞠躬
 - 8) 礼仪—握手
 - 9) 礼仪—名片
 - 10) 礼仪—引导礼
 - 11) 礼仪—注视礼
 - 12) 礼仪—微笑礼
 - 13) 礼仪—电话礼仪

三、大堂经理服务营销七部曲

1. 迎
2. 分
3. 陪
4. 跟

5. 缓
6. 辅
7. 送

四、服务营销辅助工具

1. 提示板、电子屏
2. 顺势营销牌
3. 折页架
4. 产品海报

五、常见产品话术及营销技巧

1. FABE 方法的运用与练习：
2. 电子类产品
3. 基金定投
4. 人民币理财

六、网点营销团队激励方法

1. 互动八手势
2. 温馨提示卡——便签纸条
3. 营销计划与成果统计榜
4. 喜报
5. 明星评选——明星徽章

七、服务过程中如何处理客户异议

1. 顾客购买过程的心理变化
2. 结果出了问题，一定是过程出了问题
3. 如何减少每个环节的异议
4. 处理异议时的心态
5. 处理异议的流程
 - 1) 案例：当客户填写凭证或表格有问题时如何告诉他
 - 2) 案例：客户对我们执行制度不理解时
 - 3) 案例：经常说“你能……吗？”
 - 4) 案例：用“您可以……”来代替“不”
 - 5) 案例：“我赶时间啊”
 - 6) 案例：“呦，今天没带身份证。”
 - 7) 案例：“怎么这么多表格”
 - 8) 案例：“现在说是免费的，以后用起来会不会收费的啊”
 - 9) 案例：“我真的不需要。”