

## 银行大堂服务营销驻点辅导

**课时设计：**5天（辅导+授课）

**培训对象：**

银行业柜员及大堂经理

**课程背景：**

根据网点的实际情况和分行的要求，特制订三天课程，分别是《服务规范与柜面营销》、《大堂经理服务规范与营销技巧》、《投诉处理技巧》。根据员工每天在营业中的表现以及培训的情况，评选出优秀奖、进步奖、明星奖等，以提高员工的积极性，达到更好的培训效果。

**课程目标：**

1. 通过培训使网点员工在服务水平、礼仪上有整体的提升；
2. 通过培训使员工规范物品摆放以提升服务效率；
3. 通过培训全面提升网点全员的交叉营销能力；
4. 通过培训提升网点应急事件处理能力。

**课程大纲：**

### 课程一《服务规范与柜面营销》

#### 第一部分 柜面服务流程及礼仪

1. 礼仪对营销的拉动作用
2. 营业前准备
  - 1) 营业前物品定置
  - 2) 营业前仪容仪表准备
3. 营业中服务及营销
  - 1) 柜面服务流程及服务规范
  - 2) 柜员营销技巧
  - 3) 案例分析
4. 营业后整理

#### 第二部分 柜员主动营销技巧

1. 案例分析
2. SPIN 销售法
3. 产品营销模拟演练

### 课程二《大堂经理服务规范与营销技巧》

#### 第一部分 大堂经理角色定位

1. 大堂经理核心定位
2. 大堂经理岗位职责
3. 大堂经理阳光心态

#### 第二部分 大堂经理服务流程及营销技巧

1. 营业前准备
  - 1) 软件方面
  - 2) 硬件方面
  - 3) 心态方面
2. 营业中服务流程及服务规范
  - 1) 晨会流程
  - 2) 开门迎客流程
  - 3) 驻点人员管理

3. 商务礼仪
  - 1) 商务礼仪
  - 2) 获得客户信任的沟通技巧
4. 营业后整理及夕会
5. 营销技巧
  - 1) 主动营销及转介营销技巧
  - 2) 营销中的 FAB 法则

### 课程三 《投诉处理》

#### 第一部分 投诉处理的步骤

1. 投诉的分类
2. 投诉的原因
3. 投诉处理的原则
4. 投诉处理的步骤

#### 第二部分 投诉案例分析

1. 投诉案例讨论
2. 投诉处理禁忌
3. 投诉处理技巧
4. 处理投诉事件时的心态
5. 和媒体接触时的应答技巧和原则

#### 第三部分 大客户营销

1. 人格理论与客户识别
2. 一句话营销
3. 大堂联动营销