

## 银行开门红的现场全面管理

**课程时间：**1 天

**课程对象：**分行行长、网点主任、客户经理、现场督导、大堂经理

**课程内容：**

### 第一部分：开门红营销的现场员工管理艺术

- 一、高效时间规划管理（案例：花期银行支行行长<网点负责人>的一天时间规划）
- 二、如何召开一个充满激情的营业前和营业后会议？
- 三、员工情绪管理技巧
  - 1.了解与分析员工情绪来源
  - 2.如何有效处理员工情绪问题
- 四、激励员工的 7 种有效技巧
- 五、快乐团队建设的 9 种方法
- 六、现场员工的工作教导
  - 3.网点现场常出现的问题
  - 4.何时需要培训与指导
  - 5.培训职责研讨
  - 6.多技能管理表
  - 7.OJT 方法
  - 8.如何加强对大堂经理的督导检查？（案例：花期银行大堂经理关键绩效指标分析）
  - 9.如何对现金柜员和非现金柜员的督导检查（案例：花旗银行检查量化指标分析）

### 第二部分：开门红现场客户管理艺术

- 一、客户的引导与分流
  - 1.客户分流引导流程
  - 2.客户分流引导原则
  - 3.客户分流引导技巧
  - 4.客户贵宾识别引导流程
  - 5.潜在贵宾客户识别线索
  - 6.识别核心素质要求
  - 7.客户服务流程管理
  - 8.客户休息管理
- 二、客户情绪管理技巧
  - 1.营业网点氛围营造
  - 2.客户情绪激励策略
- 三、如何快速判断客户服务需求？（听、看、问、断、定）
- 四、如何实施针对性的客户服务？
  - 1.客户类型不同
  - 2.客户服务的关键也不同
  - 3.针对性客户服务技巧
- 五、客户服务的基本原则与要求
  - 1.共性服务原则
  - 2.个性服务原则
  - 3.一般原则
- 六、如何提高客户服务的满意度？
  - 1.客户满意否由何决定？
  - 2.提高客户满意度的关键

### 3.提高客户满意度的技巧

## 七、优质客户服务的四个基本阶段

- 1.接待客户；
- 2.理解客户；
- 3.帮助客户；
- 4.留住客户；

## 八、关注接待客户

- 1.客户进门时关注
- 2.客户等候时关注
- 3.客户离开时关注

## 九、顾客抱怨投诉处理技巧

- 1.顾客抱怨投诉心理分析
- 2.处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；
- 3.8种错误处理顾客抱怨的方式
- 4.影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素
- 5.顾客抱怨投诉处理的六步骤：
- 6.顾客抱怨投诉处理技巧：三明治法则+说服技巧
- 7.顾客抱怨投诉处理细节
- 8.快速处理顾客抱怨投诉策略
- 9.顾客抱怨及投诉处理的八对策
- 10.当我们无法满足客户的时候

## 第三部分、开门红的主动服务营销管理

### 一、客户的主动服务营销

- 1.中资银行与外资银行的最大差距点：客户信息收集与档案管理
- 2.柜面如果实现服务与理财产品的交叉销售
- 3.网点营销采用单打独斗的模式？还是采用团队协作配合的模式？
- 4.识别潜在客户
- 5.客户的引导与分流
- 6.深刻了解你的客户理财心理，激发客户的潜在需求
- 7.四种客户类型判断方法与技巧
- 8.四种不同类型的理财客户心理分析
- 9.用客户喜欢的沟通方式进行沟通
- 10.不同客户性格类型，如何采用有针对性的理财销售方式？

### 二、个人金融产品与服务的“营销卖点”呈现技巧

- 1.投资理财产品的营销卖点分析
- 2.银行卡的营销卖点分析

### 三、金融产品销售技巧

- 1.有效介绍产品体验展示法则
- 2.利用四个实战理财工具，有效引导客户，而非说服
- 3.与客户成功对话的几个关键技巧

### 专业术语口语化

### 有效互动

### 遭到拒绝后的艺术处理

### 过程中让客户有成就感

## 四、营销过程控制及技巧运用

- 1.营造良好的沟通氛围
  - 2.有效提问-发掘客户需求
  - 3.准确有效的产品推介
  - 4.客户异议处理（预测异议/收集异议/处理异议）
  - 5.行动建议
  - 6.给予客户合适的承诺
  - 7.完美的促成技巧
- 短片观看及案例分析：网银营销技巧  
理财产品营销技巧