

# 《金牌大堂经理服务营销实战特训营》

## 【课程背景】

网点大堂经理是厅堂管理与营销的核心岗位，大堂经理能力的强弱直接影响了网点的营销业绩与到店客户体验，如何快速提升大堂经理的综合管理能力与营销能力？如何将服务与营销有效兼顾？如何真正的实现赢在大堂？

本门课系统将大堂经理的日常厅堂管理、营销、服务融为一体，全面提升大堂经理的综合能力，达到厅堂客户优质服务、厅堂管理有序、厅堂营销突破的目地。

## 【课程收益】

通过本课程的学习使学员能够：

1. 全面掌握厅堂高效服务技巧、网点 6S 管理、晨夕会管理、厅堂营销陈列管理、客户动线管理、网点三步一停高效营销、厅堂联动营销、厅堂微沙龙营销、厅堂突出事件也投诉事件出理等必备技能；
2. 注重大堂经理实战能力的提升，通过大量模拟、演练、研讨、分析，真正让大堂经理掌握技能要点，回到工作岗位即可使用。
3. 全面提升大堂经理专业能力，掌握银行常见产品营销卖点与技巧，学会有效识别客户，掌握初级交叉销售的技巧。

## 【课程时间】

12 - 18 小时 (2 - 3 天)

## 【课程大纲】

### 第一讲：服务意识

#### 一、角色定位

##### 1、大堂经理的演变

案例分享：王经理的困惑：大堂经理与大堂服务员的区别

##### 2、合格大堂经理岗位职责

商业银行大堂经理的职责内涵

##### 3、银行服务的本质内涵

银行是典型的服务行业

#### 4、服务特色

金融服务的特性与必要性

### 第二讲：营业厅管理

#### 一、网点环境管理

##### 1、营业厅视线管理

案例研讨：网点厅堂 6S 物品管理分析

案例研讨：基于客户动线的网点布局管理

##### 2、营业厅外部管理

案例分析：网点外墙上小广告是谁的错

案例研讨：这家网点客户为什么喜欢？

#### 二、网点客户服务管理

##### 1、我的地盘我做主

有效管理厅堂客户的三招六式

业务高峰期客户管理三种技巧

客户分流的有效话术与技巧

##### 2、服务流程管理

服务流程图

关键时刻服务模式

##### 3、客户投诉抱怨处理技巧

1. 体验经济时代“投诉”的新含义

2. 客户为什么会投诉

顾客投诉产生的原因

失去顾客的原因分析

处理顾客投诉的意义

顾客是企业最大的资产

投诉顾客的分析

顾客不满意时的选择

##### 4、有效处理客户投诉的技巧

(1) 有效处理客户投诉的原则

## (2) 有效处理客户投诉的六个步骤

### 三、网点晨会经营与开门迎客

#### 1、晨会经营的目的

晨会经营的流程与关键点

开门迎客的步骤

### 四、网点服务管理工具

客户意见簿

大堂经理工作日志

营业环境及营业人员工作表现巡检表

贵宾客户体验卡

网点服务名片

业务联动转介卡

### 第三讲：大堂经理营销管理

#### 一、大堂经理服务营销七步法

#### 二、大堂经理识别客户信息关键点

##### 1、客户进门识别三步法：

第一步：看

第二步：问

第三步：判断

#### 三、四型人格与沟通技巧

活泼型顾客

完美型顾客

力量型顾客

和平型顾客

#### 四、如何打造网点营销氛围

网点动线及营销主题突出设计

每周热销宣传板模板

每天热销宣传板模板

柜面营销助推板模板

LED 及电视机广告

海报广告自行设计 5 原则

折页陈列 5 原则

贵金属展示 7 要点

礼品展示

等候区营销布置

移动文件夹（名片）

电脑网站及 ipad 使用

## 五、产品销售话术标准化

存款类产品话术

渠道类产品话术

理财类产品话术：理财、基金及定投、保险

信用卡（分期消费）类产品话术

贵宾客户识别、发卡、升级、挽留、维护话术

短信、邮件编制

## 六、赢在大堂的秘诀

1、潜在客户识别

2、6 个多交叉营销，

3、大堂经理 7 步营销

案例演练：产品销售工具设计、银行产品宣传设计案例、FABE 产品推荐流程

练习、产品及服务综合方案演示

4、异议处理技巧

案例演练：

不清楚：FABE 法

不相信：忽视法、间接否定法、第三方推荐法

不值得：利益成本加减乘法

有风险、有担心：支持保证

有隐藏：判断真假

5、销售促成技巧

## 七、厅堂营销标准化管理

- 1、网点精准营销三图
- 2、网点销售管理十查法
- 3、网点全程营销 5 率进程管理
- 4、营销型晨会、夕会制度
- 5、网点 S-OJT 督导

## 八、网点营销团队激励方法

互动八手势

温馨提示卡——便签纸条

营销计划与成果统计榜

喜报

精神文化墙

明星评选——明星徽章

## 九、与客户建立关系

1、建立关系

用适合的方式与客户建立关系

2、走近客户

如何快速让客户消除陌生感

3、顾问角色

从客户的角度，为客户设计方案、解决问题

4、邀请客户

如何让客户成为你的回头客？

5、引导转介绍

让客户成功为你转介绍