

厅堂联动营销及管理

课程背景：

银行零售业务大多都是通过网点大厅和柜面交易来实现的，但受互联网金融及银行自助渠道分流的影响，如今到银行网点办理业务的客户逐步减少。从营销的角度来看，这部分主动上门的客户就显得尤为重要，因此“大厅制胜”是提高银行基层零售网点经营能力的一大法宝。根据观察和数据分析，网点个人金融产品营销业绩的好坏基本取决于本网点厅堂管理的水平。

课程目标：

帮助大堂经理和一线业务员掌握所应具备的卓越服务意识，建立良好服务形象。

梳理主动服务的步骤规范，学习现场服务技巧。

学习有效沟通和主动营销的技巧，掌握投诉分析解决方法，提升对客的优质服务。

各岗位之间建立有效联系和衔接，提升厅堂营销效率

课程大纲：

一，银行业营业厅定位的变化和网点重要营销人员的角色转变

- 1，竞争态势下银行营业厅的定位变化
- 2，营业厅销售化转型
- 3，营销人员在新型营业厅中的角色定位
 - 1) 大堂经理的职责定位和素养要求
 - 2) 理财经理的职业定位素养要求
 - 3) 柜员的职业定位和素养要求

二， 银行转型之厅堂营销管理

- 1， 客户动线管理
- 2， 大堂经理的厅堂管理
- 3， 厅堂布置布局管理

三， 厅堂营销技巧

- 1， 为什么要打造营销触点
- 2， 如何有效打造营销触点
- 3， 如何借助营销触点
- 4， 营销触点营销技巧
 - 1) 号机区主动服务营销技巧
 - 2) 等候区营销讲堂开展技巧
 - 3) 柜台内外联动营销技巧
- 5， 模拟演练：厅堂营销练习

四， 厅堂配合营销及全员联动营销

- 1， 柜员营销要点
 - 1) 一句话营销的技巧
 - 2) 学会问问题
 - 3) 柜员营销的转介作用
 - 4) 临柜客户的“危机”
 - 5) 模拟演练：一句话营销演练
- 2， 大堂经理的厅堂营销
 - 1) 发现客户之客户标准--MAD 法则

- 2) 通过沟通建立信任
- 3) 激发需求的有效步骤(AIDS)
- 4) 产品展示
- 5) 处理异议
- 6) 促成销售
- 7) 模拟演练：面对客户的营销流程

3，厅堂微沙的营销操作

- 1) 厅堂微沙的作用
- 2) 厅堂微沙的主题选择
- 3) 厅堂微沙的操作流程
- 4) 视频案例：如何做的更好
- 5) 模拟演练：微沙的文案创作

五，厅堂管理之投诉抱怨处理

- 1，客户投诉规避技巧
- 2，客户抱怨的四大起因及解决方法
- 3，规避客户投诉的五条黄金法则
- 4，客户投诉现场处理技巧
 - 1) 迅速隔离客户
 - 2) 安抚客户情绪&充分道歉
 - 3) 搜集足够信息
 - 4) 给出解决方案&征求客户意见
 - 5) 跟踪服务

6) 研讨思考：如何在客户抱怨中保护自己