

商业银行大堂经理服务与营销训练

课程背景：

随着商业银行市场竞争的白热化,对于银行大堂经理的服务与营销提出了更高的要求.

课程收益：

熟悉大堂服务标准作业流程，帮助大堂经理提升标准化服务水平；
提升服务意识，端正服务心态；
提高大堂营销意识，学会如何在大堂中发现、赢得和留住客户；
掌握营销技巧，了解银行产品的特点，从而达到营销银行产品的目的；
学会如何处理、解决大堂中的纠纷和疑难问题；
从正反案例中分别借鉴、运用和起到警示作用；
开阔视野，了解国内外先进银行的服务理念和做法；
学会规划职业生涯，强化持续职业发展(CPD)的意识。

授课方式：

课堂互动教学：理论授课、案例分析、分组讨论、模拟场景实际训练；
多媒体教学：图片和教学视频播放等；
实践式教学：训练中穿插现场参观、营业大厅现场操作指导等内容，强化大堂服务标准流程的操作和实践；
职业指导：根据客户需要，可实行远程职业指导，作为现场授课方式的补充和递进。

课程时间： 2天，6课时/天

授课对象： 商业银行大堂经理，小班制(40人以内，训练式教学)

课程特色： 实用性强，大量银行柜面案例。

课程大纲：

第一讲：服务意识

一、角色定位

1、大堂经理的演

变为什么要设置大堂经理？

2、职责

商业银行大堂经理的职责内涵

二、服务制胜

1、行业识别

全球金融发展局势

银行是典型的服务行业

2、服务特色

金融服务的特性与必要性

第二讲：接待准备

一、整理仪容

1、面部

化妆

面部表情

微笑

2、着装

职业化着装要求和技巧

佩带装饰

着装禁忌

二、心情准备

1、健康心态

培养自信、健康的心态

体验晨会给员工带来的精神状态

2、心理调整

放松身心的技巧

如何调整柜台服务心理压力

三、环境准备

1、工作台

物品的摆放要求与整理技巧

2、办公环境

如何与同事和睦相处

如何保持环境整洁

3、大堂环境

咨询台管理

信息台管理

柜面管理

第三讲：招迎道谢

一、招迎

1、目光

与客户目光接触的要求和技巧

2、标准动作

招迎动作训练

3、标准语言

文明礼貌用语、标准化服务规范语言的使用

二、道谢

1、标准动作

标准化动作训练

2、标准语言

标准化道谢语言的内容和使用

三、帮助客户

1、了解客户

听的技巧

用心服务

2、提供服务

如何让客户更满意

第四讲：大堂营销

一、发现客户

1、客户层次

训练如何发现客户的层次和类别

2、客户需求

在最短的时间内发现客户需求

3、引导客户

挖掘客户潜在的需求，加以引导

4、建立数据库

掌握客户信息收集的技巧和方法

二、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

三、营销技巧

1、产品准备

熟悉银行的各类产品及其特点

2、产品展示

如何用最通俗的语言、和最恰当的方式向客户介绍产品

3、开放式提问

从销售的角度，向客户提问的技巧

4、产品营销

根据客户的需求及银行产品的特点进行产品营销

5、要求

对客户提出的疑问，如何解释本行的产品？

6、要求

如何在柜面促成销售？

7、检查满意度

如何对自己的服务进行自查？

如何调整和改进服务偏差？

8、邀请客户

如何让客户成为你的回头客？

9、引导转介绍

让客户成功为你转介绍

第五讲：处理柜面投诉

一、精神安慰

1、道歉

2、鼓励客户

如何缓解客户怨气和解决客户投诉

3、奖励

通过语言和实物奖励客户的投诉

二、实际帮助

1、解决问题

三、缓解压力

1、柜面压力

在大堂里通过疏导等手段缩短客户等待时间

2、柜员压力

通过简短交流缓解柜员压力

3、客户压力

通过正确指导缓解客户对金融产品和服务的紧张

第六讲：个人生涯规划

一、职业发展路径

1、专业路线

2、职场路线

二、职业装备

1、资格认证

2、学历教育

三、素质提升渠道

1、外部

2、自学

柜员的职业发展前景

如何规划个人生涯规划

实现个人职业生涯规划需要做的准备

附：

银行大堂经理经常遇到的问题

序号	问题	处理方式
1	客户走进大堂，茫然四顾。	
2	客户排队的时候，大堂经理做什么？	
3	当你正在接待客户时，又来了一位客户。	
4	客户咨询产品或者其他事情时… …	
5	发现大客户的迹象时……	
6	客户走错了门	
7	客户的问题您没有办法回答	
8	客户提出了不合理要求	
9	客户发生纠纷时，大堂经理做什么？	
10	班后功课	