

银行营业网点服务及营销提升

背景综述：

银行营业网点工作的员工，作为银行一线服务与营销的主要力量，他们服务意识的强弱、服务水准的高低、服务行为的好坏，直接影响着银行的品牌形象和市场竞争力。而他们是否具备主动营销意识及良好的营销技巧，直接关系到网点业绩能否提升与完成！因此，尽快帮助他们创新服务理念、塑造良好、专业的服务形象、掌握规范、专业、娴熟的服务规范与营销技巧，对于培养高素质的网点工作人员、打造高品质的客户服务、建立良好的品牌形象，对于银行来说都具有十分重要的作用。

课程介绍：

旨在结合银行网点员工的工作实际，该系统培训力求通过对一线员工进行“岗位角色正确认知、服务意识培养、服务礼仪规范演练、服务技巧难题应对，营销技巧演练与掌握”五个重点进行培训；

课程紧密结合《银行网点服务礼仪规范》，围绕网点员工与客户接触、交往环节过程中的每个细节，围绕特定的内容范围，通过正确的、错误的实战演练进行对比强化，通过正负面案例分析进行焦点集中，深入，专门探讨与强化营业厅一线服务代表应表现的服务规范与营销技巧。

课程收益：

1. 树立积极健康的工作心态
2. 熟练运用针对柜员岗位的三大解压方向和 18 种解压技巧
3. 能够在工作中熟练应用四大核心服务技巧
4. 掌握客户投诉处理七个关键要素与技巧
5. 树立主动营销意识，在柜员岗位上熟练运用一句话营销技巧

课程时间：2 天(12 小时)

课程内容：

柜员心态篇：

第一单元：面临的挑战

银行同业高度竞争对我们提出了更高的要求

1. 新形势下银行网点二次转型对我们的新要求
2. 客户在银行服务及营销方面要求日益提高
3. 激烈的就业竞争对柜员造成的职业挤压

思考：你未来的核心竞争力是什么？

第二部分：心态对银行柜员的重要影响

案例分析：这就是心态

1. 为何要重视心态---心态的重要性

视频：好心态和坏心态差别为什么这么大？

2. 负面心态会对柜员工作造成什么危害？

银行案例分析：受委屈的张芳

3. 柜员正确的心态对工作绩效的积极影响
4. 柜员除了工资还能在柜台得到什么
5. 得过且过的心态如何转变

第三部分：我们如何在工作岗位上保持好心态

1. 自驱力与外驱力----我们究竟为谁而工作？

银行案例分析

- 1) 当你还没有能力做好一件工作时，就没有资格说不喜欢
- 2) 单调重复的柜台工作也会有辉煌
- 3) 不仅仅为金钱而工作，开始为自己打工
- 4) 不要机械地持续，争取主动

2. 高压状态下柜员的快速情绪调整

- 1) 压力是如何从影响心理到影响行为的？

案例分析：XX 银行是如何解压的？

- 2) 银行柜员解压的三大方向和 18 个技巧

3. 在柜面工作中找到快乐

- 1) 快乐的三个层次
- 2) 寻找快乐——转换看问题的角度
- 3) 分享快乐——借助团队的力量

视频案例分析：别对自己说不可能

服务规范篇：

第一部分：银行人的职业素养

案例分析：****银行服务之星评选

1. 银行人的职业道德
2. 银行人的职业意识---敬业、认真负责
3. 银行人的职业行为习惯
4. 银行人的职业技能

讨论：做好本职服务工作有哪些好处？（对公司、对网点、对个人）

第二部分：柜员岗位服务用语

1. 柜员的身体手势语言控制
2. 柜员的口头服务语言控制

第三部分：柜员岗位职业形象

1. 仪容仪表仪态
2. 职业形象提升技巧

第四部分：柜员岗位职业礼仪

1. 迎接客户时的礼仪与规范
2. 办理业务时的礼仪与规范
3. 送别客户时的礼仪与规范

第五部分：柜员岗位服务技能

1. 看：用眼识客
2. 听：听到客户的心声
3. 说：把话说到客户的心坎
4. 问：问出背后的事实

投诉处理篇：

第一部分：学员演练引入

1. 学员分享：“难缠的客户”
2. 角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？

案例 1：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：
银行居然给假钱？？！

案例 2：VIP 客户超过限额取款没有带身份证，
不理解规定，发脾气怎么办？

案例 3：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

第二部分：投诉的真面目

1. 客户为什么会投诉？
2. 处理投诉的意义
3. 投诉的种类

第三部分：四心

引入：角色扮演-父子

1. 积极心
2. 奥运-击剑比赛上的保守
3. 耐心
4. 责任心

案例分析：下班时分，李大爷在银行门口吵闹，自己的银行卡丢了要求解决。

5. 同理心

第四部分：投诉处理步骤及技巧

1. 受理投诉

讨论：柜员最多遇到的客户抱怨及一句话应对

2. 安抚客户（安抚情绪）

练习：在遇到一个愤怒的客户时，你会怎样处理

练习：怎样使用 3F 的方法安抚客户

3. 收集信息（分析原因）
4. 提出建议----分析客户的需求
5. 达成共识三大方法
6. 确认满意
7. 回馈跟踪（跟踪回访）
8. 特别要点：如何在柜面提高投诉处理的速度？

练习：如何迅速转移难以处理的客户？

快速销售篇：

第一部分：从守株待兔到主动出击——主动营销意识

1. 每个人都是销售冠军
2. 人生无处不销售
3. 优秀的销售能力能够助力个人职业生涯发展
4. 如何培养敏锐的银行柜面销售意识

第二部分：银行产品卖点梳理与话术提炼

案例演练：如何向客户推荐基金定投？

1. 从卖点到买点，如何站在客户的角度讲产品
2. 银行主推产品卖点提炼及讲解演练

第三部分：高效营销的关键——“一句话营销”