

---

## 银行柜员服务营销

**课时设计：**2天

**培训对象：**各网点柜员

**课程背景：**

在激烈的金融市场竞争中，银行网点功能在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点。网点转型的关键是所有员工都能执行一整套行之有效的服务标准和现场销售流程，最终提升网点的服务能力和销售能力，有效提升客户满意度和忠诚度。银行柜员作为一线员工是接触客户最多、时间最长、了解客户信息最全面的人员；同时也是银行的重要形象代表，是银行与客户沟通的桥梁，是展现银行形象的重要人员。这就要求柜员在提供客户服务时有效提升客户的满意度和忠诚度，有效留住客户和实现现场销售，为银行创造价值。本课程通过对营业厅柜员岗位进行理念塑造、角色定位、形象规范、工作流程、引见销售与营销技巧等进行提升和演练，帮助柜员提升服务能力和营销技巧，塑造银行良好的客户服务形象。

**课程大纲：**

一、阳光心态—卓越的银行服务理念

1. “狼来了”——银行业全面竞争时代的到来

- 1) 为什么要服务？
- 2) 认识“服务”与“客户”的内涵
2. 不同客户的需求与价值
3. 客户服务的四个层次
4. 客户服务的十大准则
5. 重视客户的情感与心理需求
6. 服务“用心”，客户才能“动心”

二、柜员规范化服务—基本服务礼仪

1. 礼仪的精髓：尊重为本
2. 仪容礼仪：手部、面容、发式（统一盘发头花）、气味
3. 仪表礼仪：工装规范（套装、丝巾、胸牌、皮鞋）
4. 仪态礼仪：站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势、微笑、目视、鞠躬
5. 客户接待礼仪：握手、介绍、名片、电话礼仪、引领、会议、乘车礼节与宴请礼节

三、柜员规范化服务—柜员服务七步曲

帮助柜员建立规范的服务流程，掌握与客户的沟通技巧，提升客户满意度，展现营业网点规范、专业的形象。

1. 柜员服务过程中的“关键时刻”
2. 柜员服务七步曲：迎、问、接、办、递、问、送
3. 柜员服务中的客户沟通技巧
4. 关注客户情绪

四、柜员引见营销技巧

营业网点作为银行第一营销阵地，柜员的引见销售角色非常重要，提升柜员引见营销能力，挖掘更多的潜在客户可以极大的推动网点整体营销。

1. 银行网点营销概述
  - 1) 网点转型带来的营销理念转变
  - 2) 柜员在网点营销链中的角色定位
  - 3) 柜员引见营销的原则

2. 柜员引见营销技巧
  - 1) 打破障碍——营销前的心理准备
  - 2) 如何识别准客户
  - 3) 读懂客户的心理
  - 4) “开口是金”——敢于开口营销
  - 5) 不同客户类别的引见营销分析
3. 柜员引见话术
  - 1) 话术展现营销亲和力
  - 2) 话术展现营销专业性
  - 3) 不同类型的引见话术训练

#### 五、柜员服务实战模拟演练

情景演练课程能够锻炼学员在服务礼仪、服务用语、营销技巧方面的综合能力和实际运用能力，提高学员的临场应对的能力，通过模拟演练和点评，发现学员工作中的问题和漏洞，及时给予提醒和修正。

1. 客户由讲师、助教和学员共同担当，采取随机自然的方式，展现服务最真实的一面。
2. 每场模拟演练结束之后都采取客户点评、观察团成员点评、讲师总结、现场指导的流程。
3. 实战服务模拟演练包括：迎接关注客户、办理业务、业务咨询、识别潜在客户、挖掘客户需求、推介产品与引荐、问题客户的处理、礼貌送别客户等。

**讲师助理：**