

《大堂经理“超级明星”培训》

【课程背景】

近年来伴随银行网点转型的展开和深入，越来越多的银行网点跨入了后导入时代，各个岗位新的困惑和挑战开始接踵而至。

作为网点大堂的灵魂人物，大堂经理面临三大问题：大堂经理有责无权；大堂管理较为薄弱；大堂经理的综合素质和基础管理技能亟待提升，针对这些问题，总结近年来在银行业多家网点培训的丰富经验，提出了大堂经理“超级明星”特训项目，打造爱岗敬业、具备个人魅力和娴熟技能的网点超级明星。

【课程对象】

大堂经理、柜员、理财经理、网点负责人等

【课程时间】

2天，12小时。

【课程收益】

服务实战：修炼个人素质，展现服务明星的魅力

管理实战：协调管理大堂资源，营造和谐大堂

营销实战：挖掘大堂营销触点，实现业绩突破

【课程大纲】

一、优秀大堂经理具备要素

1. 分组PK与积分竞赛
2. 大堂经理的岗位职责
3. 引导分流客户
4. 识别推荐客户
5. 提供指导咨询
6. 维护营业现场
7. 常见大堂经理的类型
8. 无动于衷型
9. 忙里忙外型
10. 无事闲聊型
11. 自我满足型

二、大堂整形赢服务

1. 大堂管理模式建立
2. 大堂管理模式解析：定点站位、区域管理、全面协调
3. 大堂管理模式演练：绘制网点布局图，制作大堂管理模式行动表
4. 流程整改赢标准
5. 流程管理的好处
6. 服务流程“三主动”原则
7. 主动问候

8. 主动招呼
9. 主动关怀
10. 服务关键流程把控
11. 开门迎客流程
12. 业务咨询流程
13. 客户分流流程
14. 业务接待流程
15. 客户交流流程
16. 客户挽留流程

三、视觉整改赢印象

1. 动线管理
2. 功能分区及硬件管理
3. 功能分区介绍及硬件设置
4. 功能分区优化案例演练
5. 环境管理六神有主
6. 看招——环境问题齐发现
7. 拆招——环境问题齐总结
8. 化招——环境问题齐解决
9. 情景演练
10. 演练营业厅常见服务案例：取号过期、制度问题、设备故障、假币风波等
11. 6S 包括哪些内容？
12. 6S 的注意要点与推行目的？
13. 6S 落地执行要点

四、服务营销准备篇

1. 理念先行
2. 建立“双赢”理念——你先赢，我后赢
3. 客户是上帝吗？——客户是资产
4. 服务营销七大转变
5. 识别推荐
6. 客户识别 MAN 原则
7. 客户识别技巧：望、闻、问、切
8. 大堂识别
9. 柜面识别
10. 服务营销流程篇
11. 氛围打造：演练设计营销台卡
12. 话术设计：演练设计产品话术
13. 异议处理
14. 快速促成

五、化危机为转机之投诉篇

1. 客户不良情绪察觉
2. 客户不良情绪的行为表现

3. 投诉处理的流程
4. 用数据来看投诉处理的重要性
5. 投诉处理的“五不”原则
6. 投诉处理七步成诗
7. 投诉处理金牌话术

六、工欲善其事，必先利其器之工具篇

1. 提示板、电子屏
2. 顺势营销牌
3. 折页架
4. 产品海报
5. 指数分析
6. 双维度分析
7. 客户分层分级管理表