

《明星大堂经理营销与沟通技巧》

【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

【课程时间】

1天，6小时。

【课程收益】

- 1、明确大堂经理工作职责和工作范围，树立职业的银行人；
- 2、梳理大堂经理服务价值思路，树立银行以“客户为中心”理念；
- 3、提高大堂经理的工作技能，提高现场管理与现场督导能力；
- 4、培养大堂经理掌握客户关系管理的系统知识，了解和分析客户心理需求；
- 5、提升大堂经理服务营销技能，拓展甄别客户开发能力；
- 6、学习大堂经理的投诉与抱怨技巧，增强危机事件的处理能力；

【课程大纲】

一、大堂营销七步亮剑法(前)心法梳理

1. 业务军规
2. 客户心理分析-不懂客户需求就作不好销售
3. 客户心理分析-抓住五大客户心理特征
4. 敏感问题-巧妙解决敏感心理问题的心理暗式技巧
5. 激发共鸣，用共鸣拉近与客户之间的距离
6. 认同客户:用认同赢取信任
7. 头脑风暴:老太太买李子记

二、大堂营销七步亮剑法(中)问话技巧

1. 落实执行 Advisory 流程

2. 客户经营方法 例：六大金融主要客群素描
3. 沟通技巧 Step1:KYC
4. 沟通技巧 Step2:设定三种 KYC 任务
5. 沟通技巧 Step3:探求客户财务需求信息
6. 沟通技巧 Step4:驱动诱因
7. 八大客户分群与切入点

三、大堂营销七步亮剑法(后)营销技能精进班

1. 角色扮演是面谈的重点
2. 演练风暴:角色扮演
3. 客户最常说的话
4. 学习型团队打造