

大堂经理服务与营销训练

训练对象：银行大堂经理

时间长度：12小时（2天）

训练班制：小班制（50人以内，训练式教学）

培训方式：

1. 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；
2. 多媒体教学：图片和教学视频播放等；
3. 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；
4. 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。

学习收益：

1. 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；
2. 提升服务意识，端正服务心态；
3. 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；
4. 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；
5. 学会如何处理、解决大堂中的纠纷和疑难问题；
6. 从正反案例中分别借鉴、运用和起到警示作用；
7. 开阔视野，了解国内外先进银行的服务理念和做法；
8. 学会规划职业生涯，强化持续职业发展（CPD）的意识。

课程大纲：

一、现代商业银行的网点发展趋势

1. 各家银行网点转型介绍
2. 新型网点展示（图片）

二、大堂经理角色定位

1. 大堂经理职责及岗位要求
2. 大堂经理健康心态的养成
3. 大堂经理的职业发展
4. 大堂经理标准服务流程（厅堂服务营销五渗透）

三、现场环境管理

1. 服务设施管理

2. 营销资料管理

3. 巡检表的使用

四、沟通技巧

1. 内部沟通

1) 会议沟通：在会议上如何与别人沟通

2) 日常沟通：如何与领导和同事进行有效沟通

3) 书面沟通：如何向领导或者上级部门反映情况

2. 外部沟通：

1) 沟通与客户满意

2) 有效沟通的方式

3) 沟通契机的把握与掌控

4) 有效沟通话术

五、识别客户

1. 识别引导的原则

1) 给客户关注

2) 兼顾其他渠道识别

3) 帮助客户解决问题

2. 从客户的外表上识别

1) 客户的衣着特点及识别方法

2) 客户配饰的识别方法

3) 客户的交通工具识别方法

3. 从客户的言行中识别

1) 客户的言谈及识别方法

2) 客户的行为特点及识别方法

3) 客户的购买行为分析

4. 从客户的关注焦点上识别

1) 关注利率牌

2) 关注宣传栏

3) 关注自助区

4) 关注网银体验区

5. 从客户的资产状况上识别

- 1) 活期存款余额
- 2) 定期存款余额
- 3) 理财产品及其他配置状况

6. 如何正确引导分流客户

- 1) 贵宾客户识别推荐流程
- 2) 普通客户分流引导流程

四、厅堂快速销售技法（营销流程）

1. 产品准备及客户需求分析

2. 建立关系：

- 1) 沟通的方法和技巧，用适合的方式与客户建立关系。

3. 挖掘需求：

- 1) 如何在最短的时间内发现客户需求，并且能够在客户没有表现出需求的时候挖掘出需求来。

4. 介绍产品：

- 1) 用最简捷的方式向客户介绍产品。

5. 处理异议：

- 1) 如何巧妙处理客户对产品的异议。

6. 促成销售：

- 1) 快速销售需要在营销过程中运用技巧帮助客户作出决定。

7. 大堂协作营销：

- 1) 大堂经理如何与柜员、客户经理（理财经理）、支行行长配合做好营销。

五、投诉与大堂突发事件处理

1. 处理投诉的原则

- 1) 现场快速分流
- 2) 平息客户的情绪
- 3) 解决客户问题
- 4) 化投诉为商机

2. 客户投诉的表现形式

- 1) 不满
- 2) 抱怨
- 3) 争吵

- 4) 投诉
- 5) 清户
3. 客户投诉处理技巧
 - 1) 心理暗示法
 - 2) 调侃说明法
 - 3) 承认错误法
 - 4) 现场疏导法
 - 5) 安抚定心法
 - 6) 移花接木法
 - 7) 解决方案法
 - 8)
4. 突发事件的种类及处理方法
 - 1) 存款挤兑
 - 2) 业务系统故障
 - 3) 火灾
 - 4) 发生抢劫
 - 5) 网点客流激增
 - 6) 示威围攻网点
 - 7) 客户突发疾病
 - 8) 客户人身伤害
 - 9) 酗酒闹事
 - 10) 干扰他人或不合理占用银行资源
 - 11) 重大自然灾害
 - 12) 重大、失实媒体报道

六、大堂情绪控制与压力管理

1. 自我暗示法
2. 行为协助法
3. 语言导引法
4. 发泄放松法