

## 银行大堂经理综合能力提升

**培训时间：**2天，12学时

**培训对象：**银行大堂经理

**课程目标：**

在今天的银行营销中，服务一般也被认为是金融产品的一种，它以无形的状态存在于有形产品的营销过程中，并延伸到有形产品的生命之外，成为一个连续、循环的价值链，那银行服务营销究竟涉及哪些方面的内容呢？

1. 了解大堂经理角色管理；
2. 掌握现场管理技巧；
3. 学习服务营销管理。

**课程大纲：**

### 一、大堂经理的角色

1. 银行的形象窗口大使
2. 顾客的免费专业顾问
3. 工作的方法有2种
4. 心态的转折—从“受气包”向“享受的提供者”
  - 1) 大堂经理的工作包括现场硬件的管理和“软件”的管理和提升；

### 二、大堂中的客户接触点管理

1. 大堂经理的现场管理点
  - 1) 外观装饰
  - 2) 大厅内装饰
  - 3) 咨询台
  - 4) 充足的宣传资料
  - 5) 简明的促销/套餐/优惠方案
  - 6) 简便的流程设计和清晰的促销指引
  - 7) 有序的业务办理
  - 8) 新业务体验·终端展示区、
  - 9) 环境干净、空间敞亮
  - 10) 舒适的等候区
  - 11) 客户自助服务区
  - 12) 高端客户服务区

### 13) 便捷的业务受理

#### 2. 大堂经理自身与客户接触点管理

- 1) 热情欢迎（微笑与服务指引）
- 2) 服务态度、业务水平（对业务知识，行业知识，柜台同事的各自特点和业务生熟程度的掌握和合理调配能力）
- 3) 快速的现场应急处理（不同类型、不同紧急程度顾客的判断、现场疑义、异议处理）
- 4) 注视并带真诚微笑的道别（你也可以创造“利润”，让客户因为你的存在常来）

### 三、银行大堂经理服务营销

#### 1. 概论

#### 2. 客户眼中的银行服务

#### 3. 银行服务的4大特点：

- 1) 无形性
- 2) 异质性
- 3) 循环性
- 4) 非储存性

#### 4. 客户满意度和客户忠诚度

### 四、银行大堂经理服务营销技能提升

#### 1. 笑：服务意识与服务礼仪

- 1) 服务意识培养
- 2) 服务礼仪塑造
- 3) 微笑的魅力

#### 2. 说：有话好好说

- 1) 人际沟通的特点
- 2) 说话要完整
- 3) 说话技巧要求

#### 1 内容

#### 2 声音

#### 3 语言

#### 4 幽默

#### 3. 听：能说会道 VS 能听会说

- 1) 说话听音，锣鼓听声……

- 2) 不良倾听习惯 (听的层次)
  - 1) 听而不闻 Ignoring 忽视
  - 2) 虚应了事 Pretending 假装
  - 3) 选择性地听 Selective Listening 选听
  - 4) 专注地听 Attentive Listening 聆听
  - 5) 设身处地地倾听 Empathic Listening 同理聆听
- 3) 倾听的技巧
4. 问：双向沟通技巧 (问答&反馈)
  - 1) 问答技巧
    - 1 提问的作用
    - 2 提问的时间
    - 3 提问的方式
    - 4 问题的类型
    - 5 答问的策略
  - 2) 反馈技巧
    - 1 有效反馈的原则
    - 2 给予及接受反馈
    - 3 反馈“三明治”
5. 看：察言观色 (无言的沟通)
  - 1) 肢体语言的沟通
  - 2) 表情的沟通
  - 3) 性格与沟通
    - 1 与驾驭型的人沟通；
    - 2 与分析型的人沟通；
    - 3 与平易型的人沟通；
    - 4 与表现型的人沟通
  - 4) 与不同年龄及性别的人沟通
    - 1 如何与年长者沟通；
    - 2 如何与同龄人沟通；
    - 3 如何与青年人沟通；
    - 4 如何与女性沟通

5 如何与男性沟通

6. 中国式客情关系管理（亲近度，信任度，人情）

1) 建关系的技巧（建关系的核心在于“建”从无到有）

2) 做关系的技巧（做关系的核心在于“做”提升加深）

3) 拉关系的技巧（拉关系的核心在于“来”拉来拉满）

4) 用关系的技巧（用关系的核心在于“用”借用资源）

注：上述课程大纲为银行课程通用版，实际课程会根据客户需求、学员状况、银行特点、授课时长等确定具体课程内容。