

“厅堂服务综合能力提升”培训方案

【课程背景】

各银行网点业绩压力逐年增大，网点转型下提出向厅堂要业绩，大堂服务团队识别客户，挖掘客户，营销客户的能力亟待提升。日常厅堂服务中存在服务不规范行为，在客户沟通，异议处理，客户转接等环节存在不足，本堂课通过化模块提技巧的思路切实提升学员综合能力。

【课程收益】

- 1、改变思想，认识当下新金融形式
- 2、规范行为，提升品牌价值树立品牌形象
- 3、提升技能，七项厅堂技能全面学习
- 4、结果导向，服务营销技能直接影响业绩

【课程时长】 1天/6小时

【课程对象】 大堂团队

【课程人数】 30-40人

【课程形式】

理论 50%、实战演练 30%、案例讨论 10%、答疑 10%

【课程大纲】

一、大堂经理角色定位与职责

- 1、金融新形势和挑战
 - A、利率市场化
 - B、互联网金融
 - C、民营银行兴起

D、智能银行发展

E、特色主题银行

2、银行转型之路（三阶段）

3、大堂经理角色认知

A、代言人

B、开拓者

C、实践者

D、执行人

4、大堂经理胜任力模型

5、大堂经理工作内容

A、营业前

B、营业中

C、营业后

二、网点现场服务

1、大堂五层级服务

A、在岗服务

B、现场管理

C、被动服务

D、主动服务

E、卓越服务

2、厅堂服务六项技能

A、客户“分流”技能

- B、客户“挽留”技能
- C、客户“转介”技能
- D、“客户投诉”处理技能
- E、“异议”处理技能
- F、“等待情绪”处理技能
- G、“礼仪服务”技能

三、厅堂营销服务技能

1、厅堂联动四步骤

- A、客户识别
- B、转介绍
- C、面谈
- D、促成

2、财富客户精细化管理

- A、分层管理
- B、分群经营
- C、分级维护

3、服务营销五部走

A、客户识别

a.MAN 客户筛选

b.识别客户三机会

B、高效沟通

a.调整状态

b.发觉兴趣

c.赞美客户

C、需求分析

a.生命财富周期

b.标准普尔家庭资产

c.痛并快乐四部曲 (SPIN)

D、产品组合

a.SCBC 产品讲述

b.一句话营销

E、价值再提升

a.重复营销

b.向上营销

c.交叉营销

d.圈子营销

4、厅堂微沙龙

A、前期准备

B、活动把控

C、后期总结

5、厅堂营销氛围打造

A、视觉冲击

B、热点事件

C、微信助推

