

# 大堂经理技能提升营

主讲：瞿丹

【课程时间】1天，6小时/天

【课程对象】大堂经理

【课程收益】

- 1.了解银行发展趋势；
- 2.明晰大堂经理的角色定位和职责；
- 3.熟悉并掌握各种情境下的分流流程及要点；
- 4.强化主动营销观念，掌握分流营销技巧；
- 5.了解非语言信息下客户焦虑情绪；
- 6.通过情境模拟快速掌握客户服务、营销及分流实战技巧；

【课程内容】

第一讲：趋势

- 1、多足竞争的市场环境
- 2、国内银行近年的改革方向
- 3、渠道发展趋势
- 4、成也网点，败也网点
- 5、我们的网点可以是这样的

案例分享：从其它行业看服务分流

## 第二讲：大堂经理岗位职责

- 1、大堂经理效能提升的前提
- 2、大堂经理工作区域
- 3、大堂经理的角色定位
- 4、大堂经理的职责
- 5、大堂经理工作流程

小组讨论：如何成为一名合格的大堂经理

## 第三讲：大堂经理服务技能

### 一、客户识别

#### 1、客户识别的时机

- 1) 客户进门时
- 2) 客户咨询时
- 3) 客户等候时
- 4) 客户徘徊时
- 5) 客户吵闹时

#### 2、客户识别的技巧

- 1) 观察的技巧
- 2) 听的技巧
- 3) 说的技巧
- 4) 问的技巧

## 二、客户引导分流

### 1、物理分流

### 2、视觉分流

### 3、关怀分流

### 4、指导分流

## 三、客户营销

### 1、服务三阶段

### 2、MAD 法则

### 3、接触性服务

1) 注意客户的无声信息

2) 一句话营销

3) 注意避免的语言

4) 疑议处理

### 4、个性营销策略

1) 了解人际风格的沟通要领

2) 客户金融服务需求的不同层次

3) 探寻引导客户需求-----SPIN 技巧

## 四、投诉处理

1、金杯银杯不如老百姓口碑

2、认识客户投诉

3、网点客户常见不满意原因

4、三种无法处理的投诉

5、处理投诉流程及原则

**现场演练：**大堂经理厅堂管理手语；大堂经理手语服务

**情境演练：**模拟现场分流演练；模拟现场营销演练

**第四讲：**课程回顾及总结内心