

柜员服务营销技巧

主讲：瞿丹

【课程背景】

你了解这个世界的服务吗？

好品牌会“说话”

星级员工，其实没那么难

【课程时间】1天，6小时/天

【课程对象】网点一线员工

【课程收益】

- 1、使员工从更高的角度来看待行业的发展及自身工作，增强危机感，对工作增加责任意识及主人翁精神；
- 2、通过训练，对每一个服务动作的规范操作能够规范化，提高职业素质，塑造银行新形象；
- 3、掌握聋哑人柜面沟通手语，提高服务品质，扩大服务范围；
- 4、掌握柜面联动营销的流程及沟通技巧，提升工作效率和成效；

【课程内容】

开篇

案例导入：那些年，我们做过的服务。

课堂讨论：好服务应该是什么样的？

第一讲：服务的本质

案例导入：各行业的服务现状分析

- 1、新形势，新机遇
- 2、压高增低，新常态下的发展方向
- 3、服务是产品的第二形态*
- 4、客户流失的原因
- 5、职业与职业化
- 6、销售人员的四人心态

案例分享：海底捞

第二讲：优质服务解读

1、如何给客户留下美好的第一印像

* 五大要点解读

2、如何让客户记住你

3、高效沟通三步曲

* “说的技巧”

* “听的技巧”

* “观察的技巧”

4、如何做到同理心沟通

5、服务的三个阶段

*被动服务

*主动服务

*顾问式服务

互动演练：“倾听”技能测试

第三讲：柜面服务七流程规范化训练与文明服务手语

视频分享：来自银行的“天籁之音”

1、站相迎（招手迎）

训练：流程、动作要点，服务用语

2、笑相问

训练：流程、动作要点，服务用语

3、礼貌接（双手接）

训练：流程、动作要点，服务用语

4、及时办

训练：流程、动作要点，服务用语

5、巧推荐

训练：流程、动作要点，服务用语

6、提醒递

训练：流程、动作要点，服务用语

7、站相送（礼貌送）

8、常用聋哑人服务手语

9、客户服务类型

训练：流程、动作要点，服务用语、手语训练

场景训练：柜面服务七步曲小组 PK 通关考核

第四讲：营销识别技巧

1、厅堂识别客户的标准

2、望、闻、问、切

* 望：观察客户的要点

* 闻：提升倾听技巧

* 问：接触性服务

●获取信息的通道

●产品画像

●注意避免的语言

●疑议处理

* 切：三句半业务介绍

现场训练：一句话营销；服务场景讨论演练

第五讲：营销沟通技巧

1、对待挫折的态度

2、个性营销策略

3、四种人际风格的沟通要领

4、了解自己

* 性格色彩测试

* 团队合作中的优势与过当

5、金融服务需求的五层次

6、探寻客户需求—SPIN 技巧

- * 有效的提问步骤
- * 状况性问题
- * 问题性问题
- * 暗示性问题
- * 解决性问题

场景训练：分小组讨论；全景演练

第六讲：课程回顾及总结

- 1、厅堂快速销售六步法
- 2、主动营销分析