

## 《赢在厅堂视听盛宴》-大堂经理综合服务技能专项训练

---

### 【课程背景】

近年来，银行业对优质客户的争夺更加白热化，在目前各家银行金融产品、服务功能同质化特征较明显的情况下，谁能够为客户提供更多个性化、差异性的服务，谁就在竞争中赢得了主动，谁就能争得更多的优质客户资源，取得更好的经营效益。

在日常工作中，大堂经理要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户提供服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。同时，大堂经理特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的大堂经理服务是零售银行致胜的法宝。

### 【课程对象】

- 1) 大堂经理、理财经理、网点主任

### 【课程框架】

- 一、使命篇—大堂经理岗位职责
- 二、工具篇—大堂经理实战工具

## 【课程内容】

### 模块一：使命篇—大堂经理岗位职责

#### 一、大堂经理使命？

- 1) 管理
- 2) 服务
- 3) 营销

#### 二、管理职责

- 1) 大堂经理管理模式：定点站位、区域管理、全面协调
- 2) 厅堂物理布局
- 3) 厅堂区域联动
- 4) 厅堂区域划分实操
- 5) 管理职责内容

#### 三、服务职责

- 1) 大堂经理服务核心价值
- 2) 大堂经理服务原则
- 3) 大堂经理应具备的 5 个服务习惯

4) 服务职责内容

5) 案例分享

#### 四、营销职责

1) 厅堂营销流程

- ✓ 众里寻他千百度-发现客户
- ✓ 天长地久见真情-建立信任
- ✓ 千呼万唤始出来-激发需求
- ✓ 心有灵犀三句通-介绍产品
- ✓ 妙语解开千千结-处理异议
- ✓ 一臂之力成人美-促成销售

2) 营销职责内容

#### 模块二：工具篇—大堂经理实战工具

- 一．大堂经理的十八般武艺
- 二．大堂经理日常巡检检查表
- 三．大堂经理服务质量检查表