

《银行服务提升与客户关系管理》

【课程背景】

随着我国市场经济体制的改革力度不断加大，金融业新情况不断产生，随之金融理论和技术的创新迭出，金融服务机构由此面临着十分迫切的吸收新理论、新技能的任务，需要广大员工努力开拓思维，转变经营理念，努力变“商家导向”为“顾客导向”；因为思路决定出路，而良好的教育培训解决的就是人的思路和观念问题，观念改变才会产生新的思路，从而带动行动的改变，主观能动性才会得到发挥。

越来越多的金融服务企业已经意识到“服务营销”在今天金融服务业激烈的“群雄混战”的市场竞争中所起到的决定性作用，金融企业明天的辉煌，取决于我们今天能否给客户提供优质的全方位的客户服务

【课程对象】

高低柜柜员、大堂经理、理财经理、网点主任

【课程框架】

- 一、 服务的真正内涵
- 二、 银行服务的特点
- 三、 如何做好银行服务
- 四、 如何处理客户投诉

【课程内容】

模块一：服务的真正内涵

一、服务是什么？

模块二：银行服务特点

- 1) 银行客户为什么会离开？
- 2) 新的市场环境下，如何提升客户满意度？
- 3) 您知道哪些著名的服务理念？
- 4) 做好服务能为我们带来什么？

模块三：销售人员如何培育与督导？

一、初次接触实战训练清单

- ✓ 仪表礼仪
- ✓ 仪态礼仪
- ✓ 鞠躬礼仪
- ✓ 电话礼仪
- ✓ 服务用语

二、日常沟通和客户关系管理

- ✓ 日常情感关怀
- ✓ 举办客户活动

✓ 定期财富诊断

✓ 产品售后跟踪

模块四：如何处理投诉

一． 客户投诉对银行有什么意义

二． 投诉带来忠诚

三． 客户抱怨与处理步骤

✓ 处理投诉前的自我心态调整方法

✓ 将客户带离业务区域两步法

✓ 安抚客户情绪三步法

✓ 了解投诉问题二步法

✓ 投诉问题分析三步法

✓ 投诉处理过程四步法

✓ 客户预期管理两步法

✓ 争取销售机会两步法

✓ 后续客户跟踪六步法

四． 案例演练