

工兵崛起——新时期柜员产能提升

【课程目标】

- 思想观念升级：网点转型升级归根结底是人的转型升级，人的转型升级归根结底是人的理念的转型升级。课程分析最新银行业发展形势，促使学员从心理上认知网点以及个人转型升级的必要性。
- 岗位技能升级：熟练办理业务同时，掌握柜面产品推荐、话题切入、感知塑造技巧，同时关注重点客户的关系维护，真正做到“贵员”。
- 服务流程升级：掌握客户识别技巧，根据不同层级客户提供不同服务，做到有的放矢，在有限的时间创造更多的产能。

【课程特色】

- 课程关注当下最新银行业发展形势，与时俱进，带给学员最新网点转型升级课程。
- 课程关键节点设计研讨、演练、实操环节，并辅助流程工具，达到现场掌握、现场进步的效果。
- 课程关注技能落地的同时，关注认知模式的引导和转变，激发学员在课后做到持续学习、持续成长的效果。

【课程对象】

- 柜员

【课程时长】

- 1天

【课程大纲】

模块 A：行业巨变引发职能转变

重点内容：穷则思变还是居安思危？

- 1、 经济环境变化
- 2、 盈利模式变化
- 3、 竞争环境变化——无边界竞争
- 4、 监管环境变化
- 5、 客户消费场景变化
- 6、 行业巨变引发客户服务模式巨变

◇ 智能化&体验化

◇ 专业化&精细化

模块 B：新时期柜面服务营销技巧

重点内容：服务分层，精准提升

- 1、 柜面客户识别技巧

◇ 外在识别

◇ 内在识别

◇ 系统识别

◇ 联动识别

2、 柜面营销切入技巧

◇ 柜面服务营销流程梳理

◇ 依据客户办理业务推荐产品

◇ 中高端客户日常话题切入技巧

3、 柜面营销话术

◇ 了解客户购买的三个原因

◇ 功能性产品话术设计

◇ 收益型产品话术设计

4、 客户异议处理

◇ 认同法

◇ 漏斗法

◇ 权威法

◇ 体验法

模块 C：新时期客户延申服务

重点内容：让重点客户天天见到你

1、 微信自我形象塑造

2、 微信客户管理

- ◇ 添加客户方法

- ◇ 客户分类方法

- ◇ 客户互动方法

3、 微信信息链接

- ◇ 朋友圈如何塑造“正常”形象

- ◇ 到底给客户发怎样的信息