

银行网点标准化服务与营销技巧提升

课程背景：

随着经济全球化的发展和竞争机制的引入，我国的商业银行面临着前所未有的机遇和挑战，外资银行纷纷涌入攻城掠地，新型银行如雨后春笋脱颖而出，几大国有你争我夺抢占份额，特别是在当前银行产品和服务高度同质化的今天，银行“以产品为中心”到“以客户为中心”的转变尤为重要，谁能提供更优质的服务，谁就能在竞争中处于不败之地。

课程目标：

意识上重视、行动上改观
塑造员工职业形象，规范员工服务流程
打造高素质、高绩效的精英团队

课程大纲：

第一讲：银行服务的发展趋势

- 一、商业银行面临的机遇与挑战
- 二、银行服务礼仪的核心要求
- 三、银行服务水平的现状
- 四、银行提供以客为尊的服务是大势所趋

第二讲：客户满意的沟通技巧

- 一、客户满意的沟通技巧
 - 1、什么是满意的沟通
 - 2、提问技巧
 - 3、学会倾听
 - 4、怎样说比说什么更重要
 - 5、确认的重要性
- 二、沟通时的注意事项
- 三、五位一体的沟通技巧
- 四、如何理解换位思考
- 五、有效沟通的黄金法则

第三讲：优雅得体的服务魅力

- 一、微笑的魅力价值与训练
- 二、仪容的金融行业标准
面部、口部、体味、发部、女性淡妆
- 三、仪表的金融行业标准
服装的搭配、领带和丝巾、纽扣礼仪、鞋袜标准、注意事项
- 四、仪态的金融行业标准
 - 1、“重视”你的客户

- 2、站立的标准
- 3、如何行走的得体
- 4、蹲、坐的不同情形
- 5、手势的几种用法
- 6、鞠躬礼的正确表达

第四讲、柜员规范有效的服务规范流程

第一讲：柜面服务接待八步曲

1、柜面服务关键流程（每一步动作的要点分解）

- 站相迎
- 笑相问
- 礼貌接
- 及时办
- 巧推荐
- 提醒递
- 目相送

2、工作行为规范情景模拟

第五讲：大堂经理的现场接待与咨询技巧

一、大堂经理服务用语

- 1、三个到位
- 2、两个引导
- 3、一个耐心

二、大堂经理一日常服务管理标准

- 1、班前准备
- 2、班中准备
- 3、班后整理

三、大堂经理服务操作基本要领

- 1、营业前的各项检查工作
- 2、迎接客户
- 3、微笑问好
- 4、及时疏导、安抚情绪
- 5、引导客户办理业务，进行巡视管理
- 6、识别推介、主动营销
- 7、送别客户、处理总结

四、大堂经理咨询服务

- 1、三个得体
- 2、两个尊重
- 3、一个杜绝

第六讲：快速营销六步法训练

一、发现客户

- 1、行动的目的

- 2、客户的标准
- 3、发现客户的途径
- 4、客户的关注焦点与需求分析

二、建立信任

- 1、建立信任的重要性
- 2、建立信任的方法
- 3、如何通过服务建立信任
- 4、如何通过沟通建立信任
- 5、如何通过行动建立信任

三、激发需求

- 1、行动的目的与内容
- 2、客户的需求种类
- 3、激发需求的常用方法
- 4、激发需求的有效步骤

四、展示产品

- 1、行动的目的与内容
- 2、展示产品的准备
- 3、展示产品的方式
- 4、展示产品的技巧
- 5、展示产品的注意事项

五、处理异议

- 1、行动的目的与内容
- 2、客户提出异议的原因
- 3、客户异议的类型
- 4、处理异议的技巧
- 5、处理异议的注意事项
- 6、异议处理话术

六、促成销售

- 1、行动的目的与内容
- 2、促成销售的步骤
- 3、识别客户的购买信号
- 4、促成销售的常用方法
- 5、促成销售的注意事项
- 6、巩固销售的办法

七、银行主要产品销售话术及情景演练

不同情境下商业银行信用卡、网上银行、基金产品、保险和理财产品等主打产品的销售话术、快速促成及模拟演练。