

银行保险厅堂微型沙龙服务营销

课程背景：

随着银行金融产品的丰富，我们最大限度地可以将多种选择推荐给客户，产品丰富的同时，客户经理们也感到莫大的压力：产品多、需求广、客户要求高……如何为客户做出最合适的推荐？为此，客户经理的时间和专业度永远在高速奔跑的路上。

同时，业内竞争也非常激烈。银行一般会在客户集中等候的网点大堂内，由银行服务人员通过金融知识的宣讲，产品介绍和展示，互动体验等方式，与客户展开生动的服务营销活动。然而，网点转型过程中，零售银行网点人手越来越紧，客户网点滞留时间越来越短，同业竞争日益激烈……因此，如何在网点进行合理化管理，实现批量营销，提升银行服务质量，成为当务之急。

应运而生的厅堂一对多批量营销或者批量服务——厅堂微型沙龙服务与营销，就能很好地解决这一需求。

课程收益：

- 培训结束以后，学员能开展网点高效微型沙龙
- 掌握保险厅堂微型沙龙实施流程，重视关键点
- 熟悉保险厅堂微型沙龙课件
- 熟练讲解保险厅堂微型沙龙
- 掌握保险厅堂微型沙龙实施过程中互动技巧
- 掌握保险厅堂微型沙龙实施过程产品推荐技巧
- 实现全员通关，确保培训效果
- 选拔优秀学员进行现场讲解，树立榜样

课程时间：3天，共18小时（授课+落地辅导）

课程对象：银行保险相关管理人员、网点营销骨干人员

课程方式：情景演练、案例分享、内容讲授、课堂演绎通关

课程大纲

【第一天】

第一讲：正确认识银行保险客户微型沙龙

1. 银行微沙的作用和注意点
2. 影响微沙效果的重要因素

第二讲：银保微型沙龙的切入点——保单检视

1. 保单检视的重要性
2. 保单检视的方法
 - 1) 整理和总结客户资料
 - 2) 找接洽理由/联系客户
 - 3) 见面和情绪处理
 - 4) 客户保障状况分析
 - 5) 要求转介绍
3. 微沙的话题引导——保单检视
 - 1) 社会事件切入
 - 2) 名人轶事切入
 - 3) 身边案例切入
4. 微沙客户约谈话术步骤及现场训练

第三讲：银保微型沙龙会前准备

1. 聚焦目标人群，预测客户偏好，主动排异
2. 熟悉微沙流程，熟练保单检视约谈话术

第四讲：银保微型沙龙现场运作

1. 现场运作及注意事项
2. 把控好各个环节之间的衔接。
3. 突发事件的应急处理。
4. 各个岗位相互补位。
5. 现场运作中的接待礼仪

第五讲：银保微型沙龙会后工作

1. 像财务人员一样做好统计
2. 像追女友一样服务客户
3. 像淘宝小二一样追求五分好评和转介绍

第六讲：协同银行工作，经营共同事业（本讲学员为：保险公司客户经理）

1. 像恋爱一样，与网点相知相守
2. 恋爱环节的特点
3. 不同时期的经营
4. 共同经营的操作要点和内容攻略

【第二天】

第一讲：微型沙龙主讲人的舞台形象

1. 衣着
2. 仪容
3. 仪态动作
4. 声音训练

第二讲：微沙课件的设计结构和讲解思路

1. 课件展示
2. 结构安排
3. 讲解时间分配
4. 讲解中的常用技术

第三讲：讲师课件讲解示范

1. 分段示范
2. 学员总结尝试小片段
3. 布置第二天通关任务
4. 协定通关标准（引导学员自己定，讲师通过为准）

第四讲：讲好一款产品

1. 你讲的不是产品，是客户的人生
2. 不同类别产品讲解路径（重点产品讲解，4选1。每增加一个产品的详细讲解，需增加2-3课时）

- 1) 健康类
 - 2) 教育金类
 - 3) 养老类
 - 4) 资产传承类
3. 产品的包装和切入角度
 4. FABE 公式的落地化使用

【第三天】

第一讲：微型沙龙情景演练

1. 分网点，针对个性化主导产品进行现场演绎
2. 师生点评，提出修改意见

第二讲：微型沙龙指定内容通关

1. 逐个学员通关
2. 师生点评
3. **落地自主经营**：评选优秀学员承担课后训练组组长工作

第三讲：群策群力《我们准备这样干！》

1. 分组讨论结合网点现状，微沙工作计划
2. 小组展示成果

第四讲：课后作业布置《我的微沙展示（15 分钟讲解录像）》

每人根据特长及组织均衡原则，录制 15 分钟讲解标准版，作用：

- 1、个人结业考核依据。
- 2、成员资料库，未来实操中互相学习借鉴。