

# 银行营销课程

## 《大堂经理赢在起点，赢在厅堂》

主讲：刘俊老师

### 课程背景：

大堂经理在银行营业网点内以流动的形式，主动引导、分流客户，并为客户提供金融服务、咨询指引和营销宣传。其为银行在建立和维护客户关系方面起到非常重要的作用，如接待引导客户、解答客户咨询、了解客户特殊需求、注意目标客户、留意客户交易习惯、满足重点客户特殊需求、处理客户不满以及为客户办理离柜业务等。

因此，大堂经理的言行举止、沟通技巧、服务精神以及营销技巧直接影响着客户的感受，影响着银行给客户的整体印象。

**课程时间：**1天，6小时

**课程对象：**网点大堂经理

### 课程收益：

- 提升厅堂营销联动机制的建立和厅堂活动的组织技能
- 能够使学员充分认识厅堂服务+营销的重要意义，明确未来的工作方向
- 从营业厅环境管理、人员管理、服务流程管理，营销管理等方面让大堂人员掌握关键技巧
- 通过课堂学习和角色演练使学员掌握客户识别、需求挖掘、产品介绍、交易促成等一系列营销技巧

### 课程特色：

- **实战性：**简单适用的工具与方法，避免复杂费解的理论，有助于学员用于实际工作
- **互动性：**课程中互动式教学、案例分析、学员演练，有助于学员理解
- **创新性：**以创新思维理念和系统思考方法进行问题分析，突破思维习惯，提升工作效率

### 课程大纲

#### 第一讲：新形式的网点厅堂服务是如何炼成的

**思考：**银行设立大堂经理的作用是什么？在服务中遇到的问题有哪些？

一、网点转型服务先行

1、主动服务

2、三心服务

二、极致服务锁定忠实客户

**讨论：**接受过最难忘的服务、给客户最难忘的服务有哪些？

**讲解：**感动客户的服务就是最好的营销

**视频：**大众银行微电影

三、建立岗位服务标准

**案例：**KFC 门店服务标准化流程

1、仪容仪表标准化

2、大堂服务行为规范

3、大堂服务九部曲

4、仪容仪表四部曲

#### 第二讲：大堂经理的工作流程管理

一、迎接客户

**讲解：**来有迎声，站立服务，表情笑容到位

**视频：**银行员工的表情管理

二、识别客户

**讲解：**客户进门时、等候时，快速判断客户服务需求

**案例：**南北方客户的差异化

三、客户分流疏导

**讲解：**大堂经理引导和分流的三个阶段

**分析：**引导分流的策略及参考话术

### **第三讲：主动营销与联动营销的方法和技巧**

一、主动营销六大流程

- 1、快速建立信任
- 2、发现销售机会
- 3、探寻引导需求
- 4、介绍对应产品
- 5、产品异议处理
- 6、推动营销促成

二、主动营销的四大技巧

- 1、识别潜在客户
- 2、把握关键时刻
- 3、营销产品选择
- 4、营销话术运用

三、联动营销流程与技巧

1、联动营销的方式

- 1) 联动营销涉及的岗位
- 2) 柜员在联动营销找准角色定位
- 3) 关键时机发出联动营销信号

2、联动营销的三个关键点

- 1) 精准识别，做好客户转介绍
- 2) 转介绍过程中使用的工具
- 3) 抓准联动营销的时机

**情景演练：**现场设定环境进行角色扮演

### **第四讲：客户维护与客户营销技巧**

一、客户两大分类维护

- 1、根据客户价值分类：确定维护频率
- 2、根据客户喜好特征分类：确定维护内容

二、增加客户黏性的方式

- 1、日常沟通情感
- 2、产品售后跟踪
- 3、定期开展活动
- 4、节假日拜访

**讨论：**日常客户维护方式，得到客户认可的方式有哪些？

四、深挖存量客户的营销技巧

- 1、营造良好的沟通氛围
- 2、有效提问发掘客户需求
- 3、准确有效的产品推介

**演练：**网银产品营销技巧、理财产品营销技巧、卡类产品营销技巧