

《大堂经理厅堂管理与柜员离柜营销服务技能提升》

课程背景

在金融市场竞争日趋激烈下，银行客户经理们的工作压力日趋增大，他们工作能力的好坏，不仅影响着业务的发展，而且还反映出整个银行的工作效率、服务质量和业绩水平。在工作中，有的心理负担过重，从而恐惧懒散，销售和服务效率下降；有的没有做好案头准备，就急于向客户推荐金融产品方案，自然推销效果不佳。结合上述原因，此课程综合梳理大堂经理在各个环境下的营销策略，进行理论讲解和现场模拟，使大堂经理在综合能力提升对客户都能大方得体、游刃有余。并结现场服务技巧第一时间一句话营销工作，使大堂经理综合技能和整体素质，以赢得未来金融市场竞争的人才优势。

课程时间

2天完整版；1天精华版

授课对象

大堂经理、网点负责人、离柜转厅堂柜员

课程收益

运用沟通技能训练、主动营销心态提升法、现场沟通、营销案例分析、演练，使员工树立正确的营销方式，有效地提高服务沟通质量。

第1页共12页

课程大纲

- 1、离开柜台后的主动营销，与柜台人员厅堂转型服务技巧；
- 2、通过厅堂技巧提升，整体提高大堂经理厅堂管理素质；
- 3、培养大堂经理主动识别客户营销意识，掌握服务过程中“客户识别”服务技巧，保证顾客得到尊重及最优质的服务
- 4、掌握主动营销的技巧，有效提升现场的营销成功率，及工作绩效；
- 5、学习处理客户的投诉与抱怨技巧，增强危机事件的处理能力。



篇章一

厅堂管理篇

第一部分：营业厅

地面

柜台

角落

光线

设备

人员状态

第二部分：离柜主动营销

他行无柜台营销案例

高柜人员主动服务三技巧

厅堂场景化营销

低柜无座也是愁？

如何留住顾客

团队合作

厅堂动线设计

第三部分：氛围篇

合理布局

人文关怀

空气、噪音、节奏、节假日氛围

危机处理

形象塑造

窗口设置

精确分流

联岗转介营销

第四部分、网点现场 6S 管理

Ø 6S 管理的概念

Ø 银行 6S 管理中存在的主要问题

Ø 整理推行技法

Ø 整顿遵循的原则

Ø 清扫推进方法

Ø 环境与卫生的维护标准（检查表格使用技巧）

Ø 网点 6S 实施关键

Ø 网点 6S 实施案例分享

Ø 网点突发事件管理(案例研讨)

篇章二

客户识别篇

一、识别推荐目标

1、客户进门时的识别判断

1)、看

外在特征

客户气质与谈吐

客户行为

2)、问

请问您办理什么业务？

3)、判断

无显著特征

贵宾客户

潜在贵宾客户

2、识别几类性格客户沟通营销技巧

1) 随性型客户；

2) 冰山型客户；

3) 防御型客户；

4) 谨慎型客户；

5) 依赖型客户；

6) 指使型客户；

(演练) 顾客业务类型识别分流

3、客户咨询时的识别判断

第 5 页 共 12 页

4、客户等候时的识别判断

(演练) 顾客业务类型识别分流

5、引领原则

- 1)、客户经理能立刻接待
- 2)、客户经理暂时不能立刻接待且客户愿意等待
- 3)、客户无时间或对所介绍业务不感兴趣

6、主动营销基本原则

- 1)、需要注意的关键点
- 2)、确认客户经理时间
- 3)、向客户经理简单介绍客户情况
- 4)、主动向客户提前介绍客户经理情况
- 5)、为客户经理和客户进行介绍
- 6)、在《潜在贵宾客户推荐表》标记为已推荐
- 7)、及时向客户经理提交未完成引导的潜在贵宾客户

(演练) 潜在大客户等待时的营销

二、大堂经理客户需求挖掘与营销技能提升

一、) 挖掘和识别目标客户

1. 借一双慧眼认识你的客户 (快速搜寻及注意事项)

第6页共12页

2. 目标客户的挖掘与确认

二、) 客户深层需求及决策分析

1. 客户类型分析
2. 高效收集客户需求信息
3. 有效引导客户的需求，激发客户的潜在需求
4. 深刻了解你的客户心理
5. 如何采用有针对性的产品销售方式

三、) 客户沟通引导技能提升

1. 营造良好的沟通氛围
2. 让客户认可你的人认可你的产品
3. 有效提问与适时的产品推介
4. 高效沟通谈判五步曲

四、) 网点营销的技能提升

1. 扬长避短的呈现技巧
2. 银行常见产品呈现技巧
3. 银行产品的卖点分析
4. 用客户喜欢的沟通方式进行沟通
5. 满足客户自助需求和成就感
6. 给适当的承诺及向客户要承诺

7. 借力营销：利用工具引导、利用成功案例引导等

五、)环环相扣、团队协作、联动营销

1. 大堂经理的识别引导环节（识别沟通技巧）

2. 柜员办理业务的沟通环节（柜面如果实现服务与理财产品的交叉销售）

3. 低柜人员的交叉营销环节（询问的方式捕捉客户的信息）

4. 理财人员、个贷人员的营销环节（挖掘客户的需求）

案例分析、综合模拟演练

篇章三

投诉处理篇

一、服务心态强化培训

一)、银行职员践行 3A 服务规则

1、服务中接受顾客

2、服务中重视、欣赏顾客

3、服务中赞美顾客

) 银行职员服务规范用语

1、服务礼貌五语

2、尊称、敬语看服务

3、及时说句“对不起”

服务案例分析

1、银行业看似正常的服务背后——单据带来的尴尬

2、四处可见的标语，是否人性化

二：投诉处理步骤及技巧

◇ 受理投诉

◇ 安抚客户（安抚情绪）

◇ 收集信息（分析原因）

◇ 提出建议----分析客户的需求

◇ 达成共识三大方法

◇ 确认满意

◇ 回馈跟踪（跟踪回访）

◇ 特别要点：如何在柜面提高投诉处理的速度？

“三明治”技巧训练（针对五常见问题的三明治沟通技巧）

第一层：认可、鼓励、肯定、赞美

第二层：建议、指正、要求、询问

第三层：鼓励、肯定、赞美、希望

深入对方情境

1、对方最关心的是什么

2、如何站在对方立场进行沟通

第9页共12页

3、行为冰山模型

案例分析：银行柜员受理正反两案例分析

网点现场处理客户投诉管理

1. 认识我们的客户

Ø 广义的客户：

Ø 狭义的客户：

社交媒体、监管部门对银行服务越来越关注、要求越来越严格

Ø 客户服务的4个层次

Ø 客户满意度及忠诚度区分

Ø 失去客户的原因分析：用数字说话

客户的不满意，不是在沉默中爆发，就是在沉默中选择其他银行

2. “客户异议”应对技能

Ø “客户异议”之心理基础：保护自己 积极面对

Ø “客户异议”应对第一要诀：先处理感情，再处理事情

Ø 投诉抱怨处理的关键在预防

Ø 常见错误处理客户抱怨的方式

Ø “客户异议”应对技巧：

Ø “客户异议”应对技巧总结口诀：

3. 有效处理投诉的六步骤

第10页共12页

Ø 第一步 鼓励客户发泄 表示理解

Ø 第二步 充分道歉 表达服务意愿

Ø 第三步 收集信息 了解问题

Ø 第四步 承担责任 提出解决办法

Ø 第五步 让客户参与解决方案

Ø 第六步 承诺执行 跟踪服务 营销发掘

三、客户抱怨投诉处理技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）（重点）

一）、投诉的时间分析；

二）、分析投诉客户心理及采取的对策

三）、听、说、问；

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

四）、顾客心理分析

（A）、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

1、对产品和服务项目本身的不满

2、顾客对服务人员的服务态度及技巧不满

3、顾客自己的原因

（B）顾客抱怨投诉的心理分析

1、求发泄心理

2、求尊重心理

3、求补偿心理

模拟演练：经典银行行业咨询投诉分析；

银行业常见顾客抱怨投诉心理分析

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评