

# 智慧厅堂，体验为王

## 第一讲：第一讲 打造优质的客户体验

### 一、银行服务的最高境界

(一) 关注规范和流程

(二) 关注客户需求

(三) 关注客户体验

### 二、打造优质的客户体验

(一) 什么是客户体验

(二) 客户体验的六个阶段

头脑风暴：影响客户体验的原因

(三) 客户体验的最高层次

案例分享:生日的惊喜

## 第二讲：厅堂服务营销七法宝

### 一、迎 ——服务规范及服务温度

(一) 服务规范

## 1、形象规范

## 2、杜绝失范

### (二) 开门迎客及日常迎接

#### 1、开门迎客的流程

#### 2、日常迎接的关键点

## 二、分——引导分流及客户识别

### (一) 客户分流

#### 1、不同类型客户的分流

##### (1) 优质客户

##### (2) 潜在优质客户

##### (3) 普通客户

#### 2、三次分流的要点及话术

#### 3、分流的策略

##### (1) 客户拒绝分流的原因

##### (2) 客户拒绝分流的应对

##### (3) 老年客户分流的应对话术

### (二) 客户识别

#### 1、客户识别的关键信息

#### 2、不同客户的重点服务

### 三、陪——陪同办理，把握客户交往的每一分钟及

#### (一) 客户陪同

- 1、什么样的客户需要陪同
- 2、陪同时的服务要点

#### (二) 客户沟通：

- 1、迅速建议信任和好感

##### (1) 开场白的要点

##### (2) 如何赞美客户

#### 2、了解你的客户

##### (1) 客户的家庭情况

##### (2) 客户的工作事业

##### (3) 客户的投资理财

##### (4) 客户的兴趣喜好

### 四、跟——服务跟进、营销跟进

#### (一) 服务跟进

##### 1、厅堂站位、补位管理

##### 2、客户等候管理

#### (二) 营销跟进

##### 1、厅堂微沙（批量营销）

##### (1) 厅堂微沙的优点

##### (2) 厅堂微沙的全流程

### (3) 厅堂微沙的注意事项

#### 演练：厅堂微沙

#### 2、快速营销的技巧

##### (1) 挖掘客户需求

- \* 发掘和引导客户的需求
- \* 挖掘客户需求的步骤

##### (2) 产品介绍

- \* 四步产品介绍法
- \* 激发好奇心引起客户兴趣是关键
- \* 设定场景，情景体验是方向

##### (3) 客户异议处理

- \* 调整好自己的心态
- \* 处理营销异议的步骤
- \* 异议处理的要点

#### 4、产品成交

- \* 客户的购买信号
- \* 交易促成的方法
- \* 交易促成时的禁忌

#### 五、缓——客户投诉处理

##### (一) 客户投诉的原因分析

##### (二) 客户投诉的处理技巧

## 1、投诉处理的原则

## 2、投诉处理的流程

- (1) 迅速分离客户
- (2) 安抚客户情绪
- (3) 正确道歉的方法
- (4) 收集投诉信息
- (5) 给出解决方案
- (6) 征求客户意见
- (7) 服务跟踪

## (三) 常见厅堂投诉案例分析

案例 1、客户办一笔业务跑了三趟

案例 2、厅堂业务高峰时突发电脑故障

## 六、辅——智慧柜员机辅导、厅堂营销氛围营造

(一) 智慧柜员机辅导：及时响应、辅助指导

(二) 厅堂营销陈列

- 1、厅堂营销陈列存在的问题
- 2、厅堂营销陈列的要点
- 3、案例分享--特色营销氛围营销

## 七、送——礼送客户

- (一) 末轮效应
- (二) 礼送客户的要点

### (三) 二次营销