

银行业务营销技能提升训练(2天)

【课程收益】

通过培训，使学员提升对公客户的服务水平，把握沟通中倾听的艺术，并能熟练掌握沟通的方式与艺术，提升营销技能，发挥最佳水平，创造好业绩。

【课程对象】

银行对公柜面人员、客户经理、大堂经理等

【课程大纲】

- 1、个人业务顾问优质服务点滴
- 2、营销技巧-跨界案例
- 3、服务无小事，从称呼看需求
- 4、我是客户我体验（一）
- 5、我是客户我体验（二）
- 6、灵活理解“顾客分流”的含义
- 7、服务补救案例
- 8、服务创新之细节体现
- 9、三家银行的服务体验对比

第一部分 银行对公柜面服务沟通礼仪与技巧

一、赢者心态

- （一）凡事正面积极、
- （二）凡事巅峰状态、

(三) 凡事主动出击、

(四) 凡事全力以赴

二、缓解压力与情绪调整技巧

(一)、压力与情绪管理策略

(二)、自我激励七大技巧

(三)、团队激励五大技巧

二、影响沟通效果的因素分析

三、营造沟通氛围

四、沟通五件宝

五、聆听对方核心需求

六、深入对方情境

七、高效提问引导话术

八、高效沟通的四要诀

九、高效沟通六步曲

十、银行柜面人员实用职场沟通技巧

(一)、客户咨询沟通礼仪与技巧

(二)、上下级间的沟通礼仪与技巧

(三)、平级间的沟通礼仪与技巧

十一、委婉解释和说明银行规定的技巧

银行对公柜面：服务沟通正反两案例

银行对公柜面：客户咨询沟通正反两案例分析

第二部分 银行客户营销策略

- 一、 资源整合策略
- 二、 海量营销策略
- 三、 体验营销策略
- 四、 技术壁垒策略
- 五、 网络利用策略
- 六、 团队配合策略
- 七、 攻心为上策略
- 八、 主动出击策略
- 九、 创新营销策略
- 十、 策划营销策略
- 十一、 细节营销策略
- 十二、 特众营销策略
- 十三、 全员营销策略
- 十四、 互补营销策略
- 十五、 感动营销策略
- 十六、 责任营销策略
- 十七、 价值营销策略
- 十八、 对比营销策略
- 十九、 合作营销策略
- 二十、 诚信营销策略
- 二十一、 品牌营销策略

二十二、 特色营销策略

二十三、 网络营销策略

第三部分 课程总结