

“营业网点全员服务营销”培训方案

【课程背景】

在经济放缓的背景下，各家银行网点的盈利压力空前巨大，因此各家银行相继推出了“看似”具有本行特色的产品，但是营销的结果并未如愿，究其原因各家银行之间的产品已经同质化，并且相当严重。在此背景下如何提升网点的业绩指标，单单依靠产品显然是最好的策略，那么提升服务质量，提升客户良好的体验感从而带动营销必将成为下一个银行之间的战场。

【课程收益】

- 1、改变思想，树立服务意识，建立服务心态
- 2、规范行为，提升服务的标准化规范化
- 3、提升技能，化服务为营销切入点
- 4、结果导向，服务营销技能直接影响业绩

【课程时间】

1天（6小时）

【课程对象】

网点全员

【课程人数】

50-70人

【培训形式】

理论 60%、实战演练 20%、案例讨论 10%、答疑 10%

【课程内容】：

第一模块：认清形势——面临的新形势新挑战

- 1.客户的想法变了
- 2.市场的环境变了
- 3.案例分析

第二模块：学会改变——创新服务源于心

1、金融从业人员职业化建立

- A、职业化的定义
- B、职业化的六维模型

2、树立理念，知其所以然

A、优质服务的定义

B、五段位服务

C、全员3+3服务

3、调整心态，创新服务

A、阳光之心

B、主动之心

C、感恩之心

第三模块：规范行为——优质文明服务行为

1.仪容仪表七大部分

A、女士仪容七大要素

B、男士仪容七大要素

C、仪表礼仪规范

- 着装规范、鞋、袜规范
- 领带、丝巾、饰品规范

2、九大行为服务规范

- 表情、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、引领客户等；

3、七大商务礼仪标准

- 介绍，名片，递接物品，电话，桌面，乘车等

4、服务语言 7 个技巧

5、窗口岗位标准化服务流程

A、柜员岗

B、大堂经理岗位

第四模块：提升技能——提高客户满意度

1、客户满意度的提升

A、工作态度主动性

B、响应时间的及时性

C、解决方案的高质量水平

2、五项技能提升客户忠诚度

A、客户“挽留”技能

B、客户“转介”技能

C、“客户投诉”处理技能

D、“异议”处理技能

E、“等待情绪”处理技能

3、顾问式营销五步骤

A、客户识别 (MAN)

B、高效沟通 (一种技术和艺术)

C、需求分析 (两种参考工具)

D、产品组合 (三种介绍技巧)

E、价值再提升 (四种营销方式)