

【银行网点柜员营销管理】特训营

——讲师：陈方晖

课程背景：

银行营业网点工作的员工，作为银行一线服务与营销的主要力量，他们服务意识的强弱、服务水准的高低、服务行为的好坏，直接影响着银行的品牌形象和市场竞争力。而他们是否具备主动营销意识及良好的营销技巧，直接关系到网点业绩能否提升与完成！因此，尽快帮助他们创新服务理念、塑造良好、专业的服务形象、掌握规范、专业、娴熟的服务规范与营销技巧，对于培养高素质的网点工作人员、打造高品质的客户服务、建立良好的品牌形象，对于银行来说都具有十分重要的作用。

课程收益：

- 1、树立积极健康的工作心态
- 2、熟练运用针对柜员岗位的三大解压方向和 18 种解压技巧
- 3、能够在工作中熟练应用四大核心服务技巧
- 4、掌握客户投诉处理七个关键要素与技巧
- 5、树立主动营销意识，在柜员岗位上熟练运用一句话营销技巧

课程时间： 1 天，6 小时/天

授课方式： 讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+尖峰对决

授课对象： 网点主任、客户经理、柜员

第一讲：银行网点银行业务营销新趋势、新理念

五大挑战----伟大的金融战国时代已经到来！

- 1) 客户需求急剧变化、
- 2) 融脱媒势不可挡、
- 3) 利率市场化呼啸而至、
- 4) 资本约束趋于刚性、
- 5) 监管约束不断增强

第二讲：银行柜员心态篇

一、面临的挑战

银行同业高度竞争对我们提出了更高的要求

新形势下银行网点二次转型对我们的新要求

客户在银行服务及营销方面要求日益提高

激烈的就业竞争对柜员造成的职业挤压

思考：你未来的核心竞争力是什么？

二、心态对银行柜员的重要影响

案例分析：这就是心态

为何要重视心态---心态的重要性

视频：好心态和坏心态差别为什么这么大？

负面心态会对柜员工作造成什么危害？

三、我们如何在工作岗位上保持好心态

1、自驱力与外驱力----我们究竟为谁而工作？

2、高压状态下柜员的快速情绪调整

3、在柜面工作中找到快乐

第四讲：柜员服务规范篇

一、银行人的职业素养

银行人的职业意识---敬业、认真负责 银行人的职业行为习惯

二、柜员岗位服务用语

柜员的身体手势语言控制 柜员的口头服务语言控制

三、柜员岗位职业形象

仪容仪表仪态 职业形象提升技巧

四、柜员岗位职业礼仪

迎接客户时的礼仪与规范 办理业务时的礼仪与规范

送别客户时的礼仪与规范

五、柜员岗位服务技能

看：用眼识客 听：听到客户的心声

说：把话说到客户的心坎 问：问出背后的事实

第五讲：投诉处理篇

一、学员演练引入

学员分享：“难缠的客户”

角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？

案例 1：一中年男子，气势汹汹的在银行里吵闹：

银行居然给假钱？？！

案例 2：VIP 客户超过限额取款没有带身份证，

不理解规定，发脾气怎么办？

案例 3：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？

第六讲：快速销售篇

一、从守株待兔到主动出击——主动营销意识

每个人都是销售冠军

人生无处不销售

优秀的销售能力能够助力个人职业生涯发展

如何培养敏锐的银行柜面销售意识

二、银行产品卖点梳理与话术提炼

案例演练：如何向客户推荐基金定投？

从卖点到买点，如何站在客户的角度讲产品

银行主推产品卖点提炼及讲解演练

三、高效营销的关键——“一句话营销”

1、树立积极健康的工作心态

2、熟练运用针对柜员岗位的三大解压方向和 18 种解压技巧

3、能够在工作中熟练应用四大核心服务技巧

4、掌握客户投诉处理七个关键要素与技巧

5、树立主动营销意识，在柜员岗位上熟练运用一句话营销技巧

第七讲：网点营销的方法与技巧

一、客户识别

1. 目测识别—MAD 法则

2. 客户特征及识别方法

小组讨论：客户适销产品推荐表

二、建立信任

1. 有效沟通

2. 真诚赞美

视频：高效的沟通

三、激发需求

1. SPIN 法则

- 1) 现状(Situation) : 怎么样
- 2) 问题(Problem) : 为什么
- 3) 暗示(Implication) : 还会怎样
- 4) 解决(Need-Payoff) : 是否

2. SPIN 法则范例分析及讨论

模拟演练 : SPIN 话术练习

四、介绍产品

1. FABE 法则

- 1) Feature 产品特色
- 2) Advantage 产品优点
- 3) Benefit 产品优点能给客户带来的好处
- 4) Evidence 相关佐证信息

2. FABE 法则范例分析及讨论

模拟演练 : FABE 法则练习

五、促进成交

- 1. 发现购买信号
- 2. 提出购买请求
- 3. 暂时没有成交客户的后续跟进

第八讲 : 实战演练篇

1 : 柜台营销七步曲

(站相迎 笑相问 礼貌接 及时办 巧推荐 提醒递 目相送)

2 : 存量客户深挖 (小组 PK)

激活休眠客户 : 客户筛选、短信破冰、电话邀约、短信提醒

全套文字写作模版、电话话术——全部教会你，并互动演练实操

3 : 存量客户邀约 (小组 PK)

顾问式销售：引起兴趣、探寻需求、满足需求、处理反对意见、现场成交

55387 法则与客户拒绝应对话术——现场角色互换实训

4 : SPIN 销售法演练

找出客户现有背景的事实！ 引发客户说出隐藏的需求！

放大客户需求的迫切程度！ 揭示自己产品价值和意义！

分组针对自有客户运用 SPIN 销售法寻找出：S、P、I、N 营销突破亮点

5 : 特色客户群筛选营销 (分组 PK)

(1) 企业高管及私营业主客户 (2) 老年客户

(3) 商贸结算户 (4) 女性客户 (5) 农村种养殖户、

带领学员针对各类客户撰写顾问式销售话术——角色互换演练

6 : 电话邀约话术 (不同客群)

1、 潜力客户激活 2、 中端客户提升 3、 高端客户防流失

4、 临界客户提升 5、 到期客户转化