



赢在大堂——厅堂服务营销管理

【培训收益】

在今天的银行营销中，服务一般也被认为是金融产品的一种，它以无形的状态存在于有形产品的营销过程中，并延伸到有形产品的生命之外，成为一个连续、循环的价值链，那银行服务营销究竟涉及哪些方面的内容呢？

- 1、了解厅堂管理中网点负责人的角色要求；
- 2、掌握现场管理技巧；
- 3、学习服务营销管理

【培训对象：】

银行网点负责人、大堂经理

【培训时间：】

1天，6学时

【课程大纲：】

前言：

很多时候，我们不能做好，是因为我们没有真的明白我们的“角色”，如何从“左右为难——同事和顾客都埋怨”转向“左右逢源——同事与顾客都喜欢”呢？

一、赢在大堂——网点负责人在大堂中的角色

1. 银行的形象窗口大使
2. 顾客的免费专业顾问
3. 工作的方法有 2 种
4. 心态的转折——从“受气包”向“享受的提供者”

二、赢在大堂——大堂中的客户接触点管理

A：网点负责人的现场管理点

-
1. 外观装饰
 2. 大厅内装饰
 3. 咨询台
 4. 充足的宣传资料
 5. 简明的促销/套餐/优惠方案
 6. 简便的流程设计和清晰的促销指引
 7. 有序的业务办理
 8. 新业务体验. 终端展示区、
 9. 环境干净、空间敞亮
 10. 舒适的等候区
 11. 客户自助服务区
 12. 高端客户服务区
 13. 便捷的业务受理

B：网点负责人自身与客户接触点管理

1. 热情欢迎（微笑与服务指引）
2. 服务态度、业务水平（对业务知识，行业知识，柜台同事的各自特点和业务生熟程度的掌握和合理调配能力）
3. 快速的现场应急处理（不同类型、不同紧急程度顾客的判断、现场疑义、异议处理）
4. 注视并带真诚微笑的道别（你也可以创造“利润”，让客户因为你的存在常来）

C：分享：海底捞的10个客户接触点管理---润物细无声！
异业管理的思维常常能真正帮助我们自己的服务超越同行！

三、赢在大堂——银行服务营销技能提升

1、笑：服务意识与服务礼仪

- 1) 服务意识培养
- 2) 服务礼仪塑造
- 3) 微笑的魅力

2、说：有话好好说

- 1) 人际沟通的特点
- 2) 说话要完整
- 3) 说话技巧要求

◆ 内容

◆ 声音

◆ 语言

◆ 幽默

3、听：能说会道 VS 能听会说

- 1) 说话听音，锣鼓听声……
- 2) 不良倾听习惯（听的层次）
 - ◆ 听而不闻 Ignoring 忽视
 - ◆ 虚应了事 Pretending 假装
 - ◆ 选择性地听 Selective Listening 选听
 - ◆ 专注地听 Attentive Listening 聆听
 - ◆ 设身处地地聆听 Empathic Listening 同理聆听

3) 倾听的技巧

4、问：双向沟通技巧（问答&反馈）

- 1) 问答技巧

-
- ◆ 提问的作用
 - ◆ 提问的时间
 - ◆ 提问的方式
 - ◆ 问题的类型
 - ◆ 问答的策略

2) 反馈技巧

- ◆ 有效反馈的原则
- ◆ 给予及接受反馈
- ◆ 反馈“三明治”

5、看：察言观色（无言的沟通）

1) 肢体语言的沟通

2) 表情的沟通

3) 性格与沟通

- ◆ 与驾驭型的人沟通；
- ◆ 与分析型的人沟通；
- ◆ 与平易型的人沟通；
- ◆ 与表现型的人沟通

4) 与不同年龄及性别的人沟通

- ◆ 如何与年长者沟通；
- ◆ 如何与同龄人沟通；
- ◆ 如何与青年人沟通；
- ◆ 如何与女性沟通
- ◆ 如何与男性沟通

6、中国式客情关系管理（亲近度，信任度，人情）

- 1) 建关系的技巧（建关系的核心在于“建”从无到有）
- 2) 做关系的技巧（做关系的核心在于“做”提升加深）
- 3) 拉关系的技巧（拉关系的核心在于“来”拉来拉满）
- 4) 用关系的技巧（用关系的核心在于“用”借用资源）