

大堂经理主动服务沟通礼仪与产品营销技巧

主 讲：金玉成

课程目标：

- 1、学习并掌握大堂经理的综合服务流程
- 2、学习并掌握大堂经理的素养提升方法
- 3、学习并掌握厅堂产品营销的综合技巧
- 4、通过大量的场景模拟与点评提升，有效提高大堂经理的综合能力
- 5、10项工具分享，为大堂经理的全面提升提供有力支持
- 6、将培训效果现场转化为落地成果，为银行的永续经营奠定基础

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、头脑风暴、启发教学

课程对象：

课时安排：3天，6小时/天

课程大纲：

第一讲、大堂经理岗位使命、职责与客户动线

- 一、大堂经理的定位
- 二、大堂经理的使命
- 三、大堂经理的价值
- 四、大堂经理的职责
- 五、大堂经理日常工作程序
 - 1、营业前

2、营业中

3、营业后

六、大堂布局与客户动线

1、客户动线

2、大堂经理与大堂布局的动态配合

3、大堂巡视路线

第二讲、如何对不同类型的客户进行识别分流

一、客户分流引导流程

二、客户分流引导原则

三、客户分流引导技巧

四、贵宾客户识别引导流程

五、潜在贵宾客户识别线索

六、客户服务流程管理

七、客户分流引导话术

八、客户休息管理

第三讲、有效提高大堂客户服务水平

案例分析与研讨：客户需要的到底是什么

一、四大技巧快速判断客户服务需求：看、听、问、思

二、客户服务的基本原则与要求

1、共性服务原则

2、个性服务原则

三、客户满意 VS 客户忠诚

四、优质客户服务的四个基本阶段

- 1、接待客户
- 2、理解客户
- 3、帮助客户
- 4、留住客户

五、关注接待客户

- 1、客户进门时关注
- 2、客户等候时关注
- 3、客户离开时关注

六、大堂服务接待礼仪

- 1、职业着装
- 2、仪容仪表
- 3、站姿
- 4、坐姿
- 5、走姿
- 6、蹲姿
- 7、自我介绍
- 8、名片交接
- 9、指引手势
- 10、开关门
- 11、指导取号
- 12、指导填单

- 13、指导使用 ATM 机礼仪
- 14、指导使用自助终端礼仪
- 15、回答客户提问礼仪
- 16、低柜服务礼仪
- 17、派发银行宣传单页礼仪
- 18、产品营销的礼仪
- 19、遇客户不排队沟通礼仪
- 20、遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- 21、遇客户假币沟通服务礼仪
- 22、客户等待时间过长沟通服务礼仪

七、委婉解释和说明银行规定的礼仪

八、委婉地提醒客户的礼仪

第四讲、银行产品营销技巧

一、挖掘和识别目标客户

- 1、目标市场分类
- 2、目标客户挖掘与识别
- 3、寻找银行利基市场--- MAN 法则
- 4、搜寻客户源技巧及注意事项

二、客户深层需求及决策分析

- 1、客户冰山模型
- 2、高效收集客户需求信息的方法
- 3、高效引导客户需求的方法

4、客户合作心理分析

5、客户决策身份分析

三、客户沟通引导策略

1、SPIN 引导技巧

2、沟通引导的目的

3、高效沟通谈判六步骤

4、沟通引导实用策略

四、银行产品呈现技巧

1、影响产品呈现效果的三大因素

2、产品推介的三大法宝

3、产品组合呈现技巧

4、银行常见产品呈现技巧

五、银行各类理财产品市场投资与前景分析

1、投资环境

2、投资机会与风险

3、前景预测

4、理财产品服务项目呈现技巧

六、客户异议处理技巧

1、处理异议—异议是黎明前的黑暗

2、追根究底—清楚异议产生的根源

3、辨别真伪—找出核心的异议

4、自有主张—处理异议的原则

5、化险为夷—处理异议的方法

6、寸土寸金—价格异议的处理技巧

7、客户核心异议处理技巧

七、促成合作策略

1、建立并强化优势策略

2、同一战线策略

3、假设成交策略

4、逐步签约策略

5、适度让步策略

6、资源互换策略

八、客户关系维护与深度开发策略

1、客户关系两手抓

2、营建客户关系的8大技巧

3、与客户礼尚往来技巧

4、客户深度捆绑策略

九、短片观看及案例分析、综合模拟演练

第五讲、客户投诉的处理技巧

一、投诉风险分析

二、客户抱怨投诉心理分析

1、客户抱怨投诉三大需求

2、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

3、客户抱怨产生的过程

4、客户抱怨投诉类型分析

5、客户抱怨投诉的心理分析

6、客户抱怨投诉目的与动机

三、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

四、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

五、10种错误处理客户抱怨投诉的方式：

六、影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素：

七、客户抱怨投诉处理的六步骤：

八、客户抱怨投诉处理的三明治技巧

九、客户抱怨投诉处理细节

1、语言细节

2、行为细节

3、三换原则

十、巧妙降低客户期望值技巧

1、巧妙诉苦法

2、表示理解法

3、巧妙请教法

4、同一战线法

十一、安抚客户情绪技巧

十二、巧妙拒绝客户技巧

十三、委婉地提醒客户技巧

十四、恶意客户抱怨投诉处理利器

十五、服务补救的流程、方法、步骤

十六、当我们无法满足客户的时候……

1、替代方案

2、巧妙示弱

3、巧妙转移!

十七、快速处理客户抱怨投诉策略

1、快速掌握对方核心需求技巧

2、快速呈现解决方案

3、快速解决问题技巧

十八、客户抱怨及投诉处理的十对策

1、息事宁人策略

2、巧妙借力策略

3、黑白脸配合策略

4、上级权利策略

5、丢车保帅策略

6、威逼利诱策略

7、农村包围城市策略

8、攻心为上策略

9、巧妙诉苦策略

10、同一战线策略

十九、抱怨投诉处理方案策划与呈现

1、抱怨投诉处理方案策划

A、抱怨投诉处理方案的核心目标

B、抱怨投诉处理的投入产出分析、可行性分析

2、抱怨投诉处理方案呈现

A、以结果为导向；重点突出，主次分明；量化管理；

B、做好做 1-3 个方案；各方案请做 SWOT、投入产出比分析；

C、共赢沟通:三明治的沟通技巧；营造轻松愉快的沟通氛围。

二十、抱怨投诉处理的商务谈判

1、商务谈判的目的

2、高效商务谈判六步骤

3、商务谈判实用策略

4、商务谈判促成技巧

二十一、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

1、公司原因造成的抱怨投诉

2、骚扰客户抱怨投诉

3、恶意投诉

第六讲、课程回顾与互动答疑