

《决胜在厅堂——银行服务礼仪及旺季营销》培训大纲

培训对象：银行大堂经理、厅堂服务人员等

课 时：1 天

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%

课程目标：

- ◇ 了解服务礼仪的重要性，掌握自身行为礼仪规范
- ◇ 提升综合职业素质，树立优质的银行形象
- ◇ 提升银行员工形体语言、接待技巧、服务用语技巧
- ◇ 树立营销意识，掌握营销话术，学习营销技巧，进而提升旺季营销收入

课程大纲

一、视图顿悟——启动学习礼仪的深层次“意愿”

- ◇ 商务礼仪重在商务——形象的重要性 【小视频观赏】
- ◇ 走出 7 秒第一印象怪圈

二、银行优质服务之仪态训练篇 【现场练习及案例分享】

- ◇ 站姿、坐姿、走姿、蹲姿训练
- ◇ 鞠躬训练、手部训练
- ◇ 递接及引导、道别
- ◇ 服务禁忌
- ◇ 柜面服务“八步规范”训练 【语言内容背诵+语音语调训练】
- ◇ 形体语言表达技巧 【找错误加深印象】

三、银行优质服务之仪容管理篇 【现场练习及案例分享】

- ◇ 笑容训练
- ◇ 表情与目光
- ◇ 服饰规范
- ◇ 营业厅妆容要点
- ◇ 男士仪容细节

四、厅堂服务意识及技巧导入篇

- ◇ 服务的四个层次
- ◇ 服务的三重境界
- ◇ 服务的具体技巧
- ◇ 客户需要的感觉 【案例分析】
- ◇ 倾听的技巧
- ◇ 正向表达——服务用语 【具体话术分享】

五、厅堂旺季营销技巧学习篇

- ◇ 旺季营销——塑氛围 【照片分享】
- ◇ 旺季营销——办活动 【他行经验学习】
- ◇ 厅堂营销第一步——大堂经理
 - 角色定位
 - 主动服务营销流程图
 - 大堂恰当营销 【案例】
- ◇ 营销话术训练——原理导入 【案例分析及全体开口训练】
 - 不要找妈妈要找爸爸

- 多问一句话
- 问三个让对方答“是”的问题
- 问答赞
- 对对对，您说的对
- 您是加一个蛋，还是两个蛋？
- 营销话术“三句半”
- 说对方感兴趣的利益点
- ◇ 银行产品营销话术 **【适用人群、挖掘痛感、异议排除、促成话术学习】**
 - 开通手机短信通知营销话术
 - 开通网上银行营销话术
 - 人民币理财产品营销话术
 - 银行保险理财产品营销话术