

某某银行新员工培训方案

为帮助某某银行尽快提高新员工的综合素质和业务技能，为新员工提供正确的、相关的职场信息及具体岗位信息，更好的帮助新员工在最短时间内融入具体工作，适应新的工作环境，现提供2019年新员工培训方案如下，供银行领导从中挑选适合的模块。

一、培训对象

2018年末社会公开招聘的新员工。

二、培训方式

采取理论与实践相结合、技能训练与基础知识相结合、授课与自学相结合的全封闭式培训，包含集中授课、技能练习、集体讨论，旨在通过模块化的培训主题及持续性的培训效果考核来保证新员工能够接受全面系统的岗前培训。

三、培训内容

模块化，银行领导可从中抽选目前亟待解决的部分先行培训，
并可将内容按自己的需要进行组合。

(一) 职业化素养培训 (半天, 3 小时)

1. 新形势下银行业面临的挑战
 - 认识自我、了解自我
 - 柜员如何应对新的挑战?
 - 我们为什么而工作——工作需要我们, 还是我们需要工作?
 - 有“钱多事少责任轻”的工作吗?
2. 工作态度对柜员服务质量的重大影响
3. 人生的价值在于责任
4. 柜员如何在工作中找到快乐的理由
 - 柜员工作岗位上的良好心态
 - 工作压力的调整和舒缓方法
5. 感恩中成长
 - 感谢自己、家人、朋友和工作
 - 设计自己的美好未来
 - 成长是实现个人战略的唯一途径

(二) 银行员工礼仪规范及行为举止训练 (半天, 3 小时)

1. 优质服务是银行永恒的主题
 - 服务对银行的重要性
 - 什么是优质服务
2. 优质服务从行为举止规范开始
 - 岗位服务站姿规范
 - 岗位服务坐姿规范

- 工作中的蹲姿
- 岗位服务标准手姿训练
- 优质服务在仪容规范中体现
- 优质服务在着装规范中体现
- 服务规范七项修炼体现优质服务

(三) 柜面服务规范流程训练及客户关怀 (半天, 3 小时)

1. 柜面服务规范流程训练

- 营业前的准备
- 柜面服务八步规范
- 柜面服务中的业务处理
- 柜面规范服务 7+7 服务

2. 营业网点客户关怀管理中创造不一样的客户体验

- 客户的引导与分流
- 营业网点客户排队管理
- 客户休息等候管理
- 关注客户服务需求
- 关注客户情绪与管理
- 关键触发点客户关怀

(四) 大堂经理精准优质服务 (半天, 3 小时)

1. 大堂优质服务重要性

- 是你在选择客户, 还是客户在选择你?
- 我们现在卖的是什么---服务

2. 大堂经理客户识别能力

- 不同层次客户识别
 - 不同个性客户的识别
 - 高端客户识别
3. 大堂经理客户挖掘能力
- 客户沟通技能提升
 - 客户沟通重要性
 - 客户沟通中行为分析
 - 客户情绪管理能力

(五) 服务中投诉和抱怨的处理 (半天, 3 小时)

1. 正确认识客户投诉
 - 客户为什么会投诉
 - 投诉的目的
 - 投诉的类型
 - 客户投诉的四种需求
 - 了解把握顾客的心理
2. 处理投诉抱怨的重点
3. 顾客投诉的沟通技巧——用客户喜欢的方式去说话
4. 投诉处理六步曲
5. 面对难以处理的客户

(六) 银行员工沟通及话术训练 (半天, 3 小时)

1. 沟通的概念
2. 沟通的技巧
 - 观察的技巧

- 听的技巧
 - 恰当的提问
 - 有效的表达
3. 反对意见转化为销售机会
- 除疑去误法
 - 讨教客户法
 - 优势对比法
 - 转化意见法
4. 营销话术训练
- 问答赞
 - 二选一营销等话术

(七) 银行客户经理高阶沟通技巧 (半天, 3小时)

1. DISC人际沟通风格测试——先了解自己
2. DISC人际沟通风格分类——人群的多样性
 - 分析性
 - 力量型
 - 表现型
 - 和平型
3. DISC人际沟通风格应对建议——对症下药

(八) 银行厅堂营销技巧 (半天, 3小时)

1. 第一步：设定目标-----成功从设定目标开始
2. 第二步：营销准备——好的开端是成功的一半
3. 第三步：好的开场——卖什么不重要，重要是怎么卖

4. 第四步：诊断客户的需求——通过有效提问诊断需求
5. 第五步：满足客户的需求——以利益为导向的对接卖点与买点
 - FABE+“因为…….所以…….”
6. 第六步：排除顾虑和隐忧——判断成交信号控制销售节奏
 - 如何解决客户常见的两大抗拒：“不需要”与“太贵了”
 - 角色扮演：卖??
7. 第七步：达成销售协议——判断成交信号推进成交
8. 第八步：联动营销——一次销售的结束，是下一次的开始

(九) 银行厅堂日常管理篇（半天，3小时）

1. 标准晨会流程
 - 全员自检：仪容仪表、服装、精神状态
 - 昨日业绩——厅堂管理中的激励办法
 - 今日营销计划
 - 晨会管理重点：不走过场，完美执行
2. 员工服务行为检查考核
 - 三查三看常常检
3. 网点内的分层服务
 - 各岗位之间的配合
4. 6S管理
 - 文具、物品、厅堂、内部、人员

(十) 银行中层管理者管理技能提升（半天，3小时）

1. “物”的管理
 - 现场环境管理

- 现场设备管理
- 功能区管理
- 营业厅视觉营销管理

2. “事”的管理

- 客户排队（客户等候）管理
- 填单管理、客户分流、人员调度
- 咨询管理、等候管理、接触点管理
- 控场能力提升

3. “人”的管理

- 现场中自我管理
- 现场客户情绪管理——客户满意度模型分析
- 现场员工管理：员工心态 VS 员工行为督导

4. 管理者的“自我”的管理

- 推还是拉？“给我上”还是“跟我上”？
- 以身作则