

基于网点持续增长-柜面服务实战营销 课程大纲

课程名	基于网点持续增长-柜面服务实战营销
课程简介	<p>随着信息互联网化大潮的到来，银行从业人员（如柜员）分流将成为一种新常态，银行柜员要逐渐由柜面走向大堂，成为集“柜面、理财、营销”业务技能于一身的多面手。本课程致力于帮助柜员克服目前在产品营销中不敢开口、懒于开口，不知如何开口，不了解多样化产品，缺乏营销技巧、无自信心等现状，用针对性方法，接地气个案，实战演练帮助柜员建立从“要我做”转为“我要做”和“我会做”的思想升级、从“偏科生”转为“综合生”和“多才生”的能力升级、从“手工型”转为“思考型”和“分析型”的行为升级。</p>
课程收益	<ol style="list-style-type: none">1、帮助柜员构建主动营销信念，提高大胆开口的自信；2、通过体验式教学让柜员学会将服务巧妙嵌入营销；3、通过个案和实践演练帮助柜员掌握营销技术和方法；4、建立营销产品的传播体系；

	5、掌握柜面营销转诉为金实战策略。	
培训对象	柜面服务人员、大堂经理及相关人员	
主讲老师	王晓飞：服务营销专家、中国人民大学金融学专业、国家一级企业培训师、国家一级市场营销师、北京、山东等省市理财规划师大赛特聘导师、专家评委，跨国企业、大型上市公司外部特聘导师。	
课程时长	12 课时（2 天）（精品版 2 天、浓缩版 1 天，均可根据客户需求调整）	
授课形式	专业讲授+情景模拟+互动游戏+人体雕塑+视频宣导+现场答疑+线上配套辅导	
课 程 大 纲	<p style="text-align: center;">第一篇：柜面营销认知建构</p> <p>1：激发潜能的游戏体验；</p> <p>2：如何理解现状与人的发展价值；</p> <p>3：创造快乐工作的理论基础和体系；</p> <p>4：如何建立个人成就的距离感、价值、被需求感；</p>	<p>讲授分享</p> <p>视频教学</p> <p>绘画教学</p> <p>小组讨论</p>

	<p>5：从实战个案中分析柜员营销的优秀素养；</p> <p>6：如何从不良的心态中找到能量转换点。</p>	
课程大纲	<p style="text-align: center;">第二篇：柜面服务与营销关系</p> <p>1：从个案看柜员小明的故事谈服务与营销</p> <p>2：在柜面上什么样服务是极致的？</p> <p>3: 从多层实践个案提炼营销的优质服务行为表现？</p> <p>4：学员现场演练、点评、讨论与总结。</p>	<p>人物雕塑</p> <p>讲授分享</p> <p>案例建模</p> <p>脑力激荡</p>
课程大	<p style="text-align: center;">第三篇：柜面营销实战技巧</p> <p>1: 从个案视频分析成功的营销活动如何策划？</p> <p>2：柜面营销三流程和营销七步骤？</p> <p>3: 如何通过视觉营销引起客户好奇心？</p> <p>4：柜员如何把握营销单张递送的最佳时点；</p> <p>5：柜员在哪个最佳时空点开口营销？</p>	<p>讲授分享</p> <p>游戏体验</p> <p>案例分析</p>

<p style="text-align: center;">纲</p>	<p>6：如何与客户搭讪，建立良好沟通关系？</p> <p>7：如何设计问题主动发现、深挖客户需求？</p> <p>8：如何根据客户情况匹配产品？</p> <p>9：如何将客户拒绝进行价值互换？</p> <p>10：如何推崇团队，成功推介？</p> <p>11：如何呈现一体化营销？</p> <p>12：如何觉察客户信息，快速掌握成交讯息？</p> <p>13：学员现场演练、点评、讨论与总结。</p>	<p style="text-align: center;">情景演练 小组讨论 现场答疑</p>
<p style="text-align: center;">课 程 大</p>	<p style="text-align: center;">第四篇：柜面产品传播介绍技巧</p> <p>1：如何打造柜面营销宣传氛围？</p> <p>2：如何提炼产品的核心要点？</p> <p>3：如何制作客户一见动心的产品宣传单张？</p> <p>4:如何通过团队的搭配建立水波纹的传播圈；</p>	<p style="text-align: center;">游戏体验 案例分析 情景演练 小组讨论 现场答疑</p>

<p>纲</p>	<p>5：如何运用常态话术成功传播产品； 6：快速传播产品的三大训练体系； 7：学员现场演练、点评、讨论与总结。</p>	
<p>课 程 大 纲</p>	<p style="text-align: center;">第五篇：柜面营销转诉实战策略</p> <p>1：客户产生抱怨、投诉的主要原因； 2：影响处理投诉效果的三大因素； 3：实用处理投拆三大原则和三大策略； 4：如何通过个案帮助柜员理解运用转诉为金的技术？ 5：学员现场演练、点评、讨论与总结。</p>	<p>绘画教学 案例分析 情景演练 小组讨论</p>

备注：以上为教学大纲，教学时可根据客户需求调整顺序及内容。