

银行网点服务礼仪与主动营销技巧

课程背景：

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。国内银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。在银行的整体布局规划中，网点是最重要的环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，是银行参与市场竞争的重要资源。但是许多员工在待客服务过程中存在散漫、随意、服务不规范不专业，主动营销意识薄弱等种种现象制约银行业务进一步开展，客户投诉居高不下。因此提升银行网点整体服务水平和主动服务营销成为网点建设、创造绩效的关键，进而为提高客户服务感知，提高客户忠诚度，树立银行品牌形象奠定基础。

课程收获：

- 1、掌握银行网点服务礼仪标准
- 2、网点柜员标准化七部曲训练
- 3、大堂经理的标准化服务流程训练
- 4、主动服务营销的流程与技巧训练

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：银行网点负责人、理财经理、大堂经理、柜员等

课程大纲：

第一讲：礼仪概述与职业形象

一、认识礼仪，从心改变

- 1、礼仪的现状分析
- 2、学习礼仪的意义？
- 3、礼仪与服务

提问：银行从业人员的礼仪修养包括哪些？

二、银行从业人员仪容仪表标准

提问：男士从业人员的仪容仪表标准是什么？

标准答案

提问：女士从业人员的仪容仪表标准是什么？

标准答案

三、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬礼的具体要求

- 1、站姿的标准动作及要点
- 2、坐姿的标准动作及要点
- 3、行姿的标准动作及要点
- 4、蹲姿的标准动作及要点
- 5、鞠躬礼的标准动作及要点

练习展示：员工展示站、坐、行、蹲、鞠躬礼仪

四、丝巾的折法及佩戴技巧

- 1、三种丝巾折叠方法包括胸花、领花等
- 2、丝巾的佩戴技巧

第二讲：银行网点服务礼仪

一、用眼礼仪

- 1、眼神有什么要求？
- 2、眼睛要看哪个位置？
- 3、错误的用眼礼仪会给客户什么感受？

二、微笑礼仪

- 1、关于微笑的故事
- 2、微笑的注意要点
- 3、微笑练习方法

练习：完美微笑练习

三、介绍礼仪

- 1、如何做自我介绍？
- 2、介绍他人的顺序是什么？
- 3、握手的注意要点有哪些？
- 4、交换名片的注意要点有哪些？

演练：请两位同事做初次见面介绍

四、手势语言（递接、引领）

五、奉茶礼仪

六、乘车礼仪

- 1、乘车的座次排序？
- 2、乘车的注意事项有哪些？

七、电话礼仪

- 1、如何控制音调和语速？
- 2、微笑的传递在电话中的应用？
- 3、拨打电话的开场白是什么？
- 4、拨打电话的注意事项有哪些？
- 5、接听电话的注意事项有哪些？
- 6、常用的礼貌用语包括哪些？
- 7、如何处理突发状况？

练习：微笑礼仪、站姿、坐姿

第三讲：银行网点标准化服务流程

一、柜员服务接待规范

1、开门迎客流程

- ┆ 开门迎客的含义和重要性？
- ┆ 开门迎客的流程？
- ┆ 开门迎客的注意事项？

2、柜面服务七部曲

站相迎、笑相问、双手接、巧营销、快准办、提醒递、站相送

二、大堂经理服务流程

1、大堂经理的定位

2、大堂经理的职责

- ┆ 环境维护
- ┆ 现场客户的分流引导
- ┆ 指导客户使用自助设备

- | 咨询营销
- | 维护现场秩序
- | 指正员工不足
- | 检查指导
- | 信息反馈
- 3、大堂经理应具备的能力**
 - | 服务亲和力
 - | 现场管理能力
 - | 业务处理能力
 - | 主动服务营销意识
- 4、大堂经理工作的开展**
 - | 工作前
 - | 工作中
 - | 工作后
- 5、大堂经理工作流程**

站相迎、笑相问、快分流、简咨询、巧营销、转推荐、礼相送

第四讲：银行网点主动服务营销流程与技巧

一、银行营销模式的变化分析

- 1、产品
- 2、服务
- 3、伙伴
- 4、顾问

二、银行客户服务营销三阶段

- 1、存款立行
- 2、贷款营销
- 3、以客户为中心的全面理财服务

三、做好服务营销的意义及标准

- 1、银行业做服务营销的意义
 - | 当没有人主动帮客户解决问题时
 - | 当有人主动向客户介绍业务时
 - | 客户办理新业务的途径
 - | 获得客户更高的满意度和更多的转介绍
 - | 获取优质的服务回报
- 2、金融顾问的专业化标准
 - | 专业态度
 - | 专业形象
 - | 专业知识
 - | 专业技术（沟通、销售、规避风险的技巧）

四、顾问式营销的步骤与技巧

- | 客户关系的建立
- | 需求评估
- | 产品介绍
- | 促进成交

五、如何开展主动营销

1、营销氛围的营造

- l 制造热销的氛围
- l 网点七个触点展示销售主题
- l 大堂经理现场的服务互动
- l 礼品巧运用

2、掌握营销流程

- l 柜员
- l 大堂经理
- l 理财经理和客户经理
- a. 设定目标
- b. 熟知客户关系发展四阶段
- c. 客户日常关系管理
- d. 完善客户信息档案
- e. 建立一定的销售工具
- f. 营销夕会

3、掌握营销技巧

- l 观察的技巧
- l 提问的技巧
- l 说的技巧
- l 促成的技巧