

# 客户经理及柜员综合技能提升

## 模块一：客户经理及柜员——形象能力提升

案例分享：小动作大损失。

1. 银行业为什么要讲礼仪
2. 礼仪对个人的作用与意义
3. 个人魅力的具体表现（仪容、仪表、仪态的讲解）
4. 如何通过礼仪展现银行人员的专业度

## 模块二：客户经理及柜员——言谈能力提升

培训方式：讲解、案例分析

1. 言谈礼仪的原则（真诚、文明、专注）
2. 谈吐的基本技巧（接近、说服、拒绝）
3. 倾听与赞美
4. 适度的肢体语言与脸部表情
5. 服务用语的规范
6. 如何用好接待用语

## 模块三：客户经理及柜员——沟通能力提升

培训方式：游戏、互动

1. 沟通三解
2. 常见的沟通障碍
3. 积极沟通的方法
4. 有效沟通的4大工具

5. 活泼外向类型的客户服务与沟通技巧
6. 力量型的客户服务与沟通技巧
7. 美分析性的客户服务与沟通技巧
8. 平和型的客户服务与沟通技巧
9. 如何采用客户喜欢的沟通方式进行沟通

#### **模块四：客户经理及柜员——营销能力提升**

案例分享：真心属于谁？

1. 网点营销的黄金时间
2. 客户动线与临柜触点
3. 解除顾问式销售的理念
4. 尝试与顾客建立友好关系
5. 一句话营销训练

#### **模块五：客户经理及柜员——岗位工作能力提升**

1. 个人客户经理的现场管理角色与岗位职责
2. 封闭式柜台柜员的现场管理角色与岗位职责
3. 放式柜台柜员的现场管理角色与岗位职责

#### **模块六：客户经理及柜员——实操能力提升**

学员分享：“难缠的客户”

角色扮演：遇到这样的情况，你会怎么处理？

- 案例2：VIP客户超过限额取款没有带身份证，不理解规定，发脾气怎么办？

- 案例 3：客户因为等候时间过长，大发雷霆，如何处理？