

银行大堂经理服务与工作技能提升专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从银行柜员对工作的认知、服务礼仪、服务意识、团队合作及营销技巧的的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白职场规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员调整工作心态、提升仪容仪表形象，规范行为举止礼仪，提升言语沟通等能力；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何对客进行日常营销服务的培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：大堂经理

培训时间：3天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

【课程大纲】：

大堂经理服务形象提升

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景——完美体现金融业基础工作及亮点工程
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪对个人和企业的影响

模块二：大堂经理仪表礼仪

- 银行职员的发型
- 银行职员的面容
- 银行女职员化妆
- 银行职员体味
- 银行职员手部
- 银行职员口腔

模块三：大堂经理仪态礼仪

- 银行职员站姿
- 银行职员坐姿
- 银行职员走姿
- 银行职员蹲姿
- 银行职员鞠躬礼仪
- 大堂经理迎送手势

模块四：大堂经理着装礼仪

- 银行服务人员着装礼仪
- 银行男职员着装规范
- 银行女职员着装规范
- 银行职员着职业装上岗规范

模块五：大堂经理迎来送往礼仪

- 问候、称呼礼仪
- 名片礼仪

- 握手礼仪
- 引领、引导礼仪
- 电梯礼仪
- 介绍礼仪
- 电话礼仪

模块六：礼仪演训

厅堂现场服务管理及营销技巧

模块一：大堂经理服务现场管理

授课形式：互动、讨论、讲授

1、日常工作管理

- 如何做好现场管理
- 如何做好客户分流
- 突发事件的应对与处理

2、服务营销技巧

- 营销从沟通开始
- 营销过程中常见的沟通错误
- 营销中不良的沟通心态
- 不同性格客户的营销方式
- 解读客户肢体语言促进营销
- 营销中的核心关键——营销自己

3、客户投诉及解决

- 为什么客户会投诉
- 投诉原因分析
- 不同类型客户投诉方式
- 如何快速识别客户需求
- 现场投诉的解决技巧
- 解决投诉的流程

模块二：大堂经理的团队合作意识

一、团队成就梦想——我们都需要团队的力量

授课形式：互动、讨论、讲授

- 你的梦想是什么？
- 团队可以为你的梦想提供什么帮助？
- 打造更优秀团队的 10 个因素

模块三：厅堂各岗位间的联动及营销技巧

- 厅堂各岗位的服务步骤及关键点
- 快速有效识别客户类型
- 不同性格客户的营销语言技巧
- 厅堂各服务岗位的营销配合