

大堂经理柜员服务营销能力提升



潘老师高级礼仪培训讲师

中国礼仪研究院院长

国际注册高级礼仪培训师

被河南省教育厅评为职业礼仪全国优秀

辅导教师

国际流行舞大赛决赛冠军

太平洋航空航天飞行公司执行 CEO

潘老师一站式礼仪教育创始人

百家城市文明建设礼仪顾问

女性学院特邀礼仪顾问

儿童礼仪教师礼仪品格教育产品课程的

研发和推广的专业儿童行为教育专家

.....

课程背景：

新常态化下，银行的竞争已经达到“白热化”，互联网金融、社区银行、直销银行、咖啡银行等不断突起，抢夺客户资源，在这种新形势下，厅堂营销已成为网点的营销重点区域。大堂作为网点重要的区域，有着大堂制胜的巨大作用。

课程特色：

数十个不同场景、不同对象下的服务案例，学员拿来即用，用了即有效；

内外兼修，与工作现状紧密结合；

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学

员的学习兴趣。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：本课程适用于银行网点行长、综合客户经理、大堂经理、开放式柜员、柜员、个人业务顾问等

授课方式：课堂讲授、激情洋溢、案例分析、视频观看、情景模拟、拓展游戏

课程大纲：

第一讲：服务营销意识篇

一、重新认识您的岗位

- 1.新形势新机遇——压高增低
- 2.新常态下柜员的定位与发展

案例：未来面临淘汰的职业，银行柜员名列其中

二、服务营销的关系解读

- 1.建立“双赢”理念
- 2.客户是上帝吗？
- 3.服务营销的四人心态

引入案例：九个人过桥的试验

- 1) 商人心态
- 2) 男人心态
- 3) 大人心态
- 4) 超人心态

第二讲：柜面服务七步曲

一、六大原则

- 1.“先外后内”原则
- 2.“先接先办”原则
- 3.“首问责任制”原则
- 4.“接一、安二、招呼三”原则
- 5.“暂停服务亮牌”原则
- 6.“唱收唱付”原则

二、七步曲

引入案例：招商银行刘娟流程

- 1.站相迎
举手迎客
- 2.笑相问
- 3.礼貌接
- 4.及时办
- 5.巧推荐
- 6.提醒递
- 7.目相送

现场分组演练柜员服务七步曲

第三讲：大堂经理角色担当与大堂服务技巧

谁来担当大堂经理的角色？一个角色！

1.四岗位：

- 1) 专职大堂经理
- 2) 网点行长
- 3) 综合客户经理
- 4) 开放式柜员

2.大堂服务七步曲：迎/送/陪/跟/缓/辅/送

关键词：服务期望管理、服务脚本设定、服务接触中的“关键时刻”

3.厅堂服务营销技巧提升：

- 1) 客户的引导与分流
 - (1) 贵宾客户识别引导流程
 - (2) 潜在贵宾客户识别线索
 - (3) 客户分流引导技巧
- 2) 转推介流程与技巧
 - (1) 转推介的重要意义？
 - (2) 营销与服务之间的平衡法则
- 3) 如何快速判断客户的需求
- 4) 如何实施针对性的客户服务
- 5) 如何提高客户的满意度
- 6) 厅堂瞬时组织与营销

4.提升客户服务体验的四大关键：

- 1、相由心生、礼由心生

- 1) 专注和关怀
- 2) 快速反应
- 3) 保持同理心
- 4) 语言优化技巧

第四讲：服务营销流程篇

一、建立信任

- 1.客户信任谁？
- 2.如何建立信任？

二、探索客户需求

- 1.探索客户需求 SPIN 技巧

引入案例：电影《非诚勿扰》片段

- 1) 什么是 SPIN 技巧
- 2) SPIN 技巧分析
- 3) **演练**：柜面一句话营销

三、产品介绍

- 1.产品介绍 SCBC 原则
- 2.演练产品介绍话术

四、异议处理

- 1.异议处理原则

案例：异议处理话术举例

五、快速促成

- 1.促成交易七法

- 1) 二选一法
- 2) 下一步骤法
- 3) 次要理由法
- 4) 名人效应法
- 5) 从众成交法
- 6) 期限成交法
- 7) 激将成交法

2.如何争取客户转介绍

3.如何培养忠诚客户