

银行网点大堂经理服务规范及综合能力提升

大纲

【课程背景】

大堂经理是银行厅堂营销的关键所在，随着柜面压力开始逐步释放，如何提升厅堂产能提高引起了银行业的高度重视！从近几年的业内营销情况来看，其他业务条线的营销成效提升离不开大堂经理的穿针引线，客户维护、客户投诉处理、客户转介绍等的成效好坏也离不开大堂经理的深度服务。因此，对大堂经理进行深层次的培训提升具有重要的现实意义。

【课程时间】

6小时（1天）

【授课方式】

待定

【课程对象】

一线员工（大堂经理）

营业网点相关负责人（支行行长、网点主任）

总、分行相关条线的相关人员

【课程大纲】

一、大堂经理的自我定位及角色认知

- 1、银行整体形象的“代言人”
- 2、业务咨询的“指挥中心”
- 3、产品推荐的“第一关”
- 4、客户诉求的“排头兵”
- 5、厅堂环境的“维护者”
- 6、日常安全的“巡视官”
- 7、客户矛盾的“协调者”
- 8、各类信息的“搜集员”

二、大堂经理的岗位职责细分

1、应具备的岗位职责

2、最核心的岗位职责

三、大堂经理的三大工作流程梳理

1、营业前（四个关键环节）

2、营业中（三个核心阶段）

3、营业后（三项主要工作）

四、大堂经理能力素养之职业形象

1、仪容篇

男员工：头发、耳朵、脸部、胡须、眼睛、鼻子、嘴巴

女员工：额头、耳朵、口腔、眼睛、鼻子、嘴唇

2、仪表篇

男员工：领带、手表、足部、工牌、衬衣、西裤、领带夹、袖口、裤脚、肩部、手指甲

女员工：饰物、手部、制服、工牌、衬衣、鞋袜、耳钉、头饰、体味、领花

3、仪态篇

良好的站姿、端庄的坐姿、优美的行姿、正确的蹲姿、优雅的鞠躬

五、大堂经理能力素养之工作规范礼仪

1、表情神态

神态、表情、眼神、微笑

2、流程规范

助臂服务、高柜服务、低柜服务、指引服务、举手礼服务、递送服务、内室服务、通话服务、面对面服务

六、大堂经理能力素养之社交礼仪

1、会面礼仪

介绍礼仪、握手礼仪、名片礼仪、接待礼仪

2、位次礼仪

乘车礼仪、电梯礼仪、会议礼仪

七、大堂经理的服务要点及营销话术（带现场演示环节）

1、在咨询服务区的应提供的服务规程

2、辅助客户做好业务办理前的服务规程

3、处理客户咨询的服务规程

4、处理客户投诉的服务规程

5、送别客户的服务规程

6、在营销信息发布区的服务规程

7、在客户休息等候区的服务规程

8、在自助服务区的服务规程

9、在封闭式柜台的服务规程

10、在开放式柜台的服务规程

11、其它服务规程

八、新时期大堂经理的“五力”

- (一) 亲和力
- (二) 沟通交流能力（语言+非语言）
- (三) 专针对性服务能力
- (四) 随机应变能力
- (五) 抗挫折能力

九、总结与互动