

《金牌大堂经理》课程大纲

第一讲：大堂经理角色定位、职责、工作流程

- 1、厅堂管理人员服务规范七步法
- 2、五声服务、四位原则、三个一、五个一
- 3、大堂经理常用七句话
- 4、厅堂管理人员的厅堂现场管理
- 5、厅堂管理人员的仪容仪表规范（正、反面的图片及录像案例分析）
- 6、厅堂管理人员的行为举止规范
- 7、我们来做银行礼仪操
- 8、精品银行网点环境规范管理
- 9、厅堂管理人员的投诉管理

第二讲：银行网点厅堂营销

- 1、网点厅堂营销七步联动法：
 - 1>迎来送往
 - 2>分流引导
 - 3>识别推荐
 - 4>简单营销
 - 5>巡视服务
 - 6>协同营销
 - 7>深入营销
- 2、创建营销氛围
- 3、如何有效开展厅堂营销微沙龙
- 4、关注微信营销
- 5、网点厅堂联动营销