

# 《网点现场管理与危机处理》

**课程对象：**支行行长、网点负责人、客户经理、大堂经理

**课程时长：**6小时

**教学手段：**讲授、案例研讨、情景演练等

**课程大纲：**

## **第一讲：精品服务管理规范**

- 1、柜员服务六步法
- 2、厅堂管理人员服务规范七步法
- 3、厅堂管理人员：五声服务、四位原则、三个一、五个一

## **第二讲：精品银行形象管理**

网点各岗位工作人员的仪容仪表规范（正、反面的图片及录像案例分析）

- 1、男士着装
- 2、女士着装
- 3、各岗位工作人员的行为举止规范
- 4、我们来做银行礼仪操

## **第三讲：精品网点环境管理**

厅堂环境规范化管理（正、反面的图片对比分析）

## **第四讲：精品网点现场管理**

- 1、网点现状分析：你知道客户因为什么离开我们的网点吗？

2、网点内部局优化：功能分区、动线管理

3、厅堂的现场管理：人、机、料、环、信

### **第五讲：网点营销氛围创建管理**

1、网点的“静销力”足够强吗？

2、“可视化”的营销物料

3、营销接触点有哪些？

4、关注微信营销

5、有效开展厅堂微沙龙

### **第六讲：精品晨会、夕会流程导入**

1、利用好网点的晨会、夕会

2、“产品经理人”制度

3、标准晨会流程导入

4、标准夕会流程导入

### **第七讲：厅堂管理人员的投诉管理及危机处理**

1、投诉管理的七个方法

2、投诉管理的六大原则

3、投诉管理的五个程序

4、如何获得好的服务评价

5、关注客户服务体验：如何让客户获得“惊喜”的体验

6、危机处理 舆情管理

7、案例分析如何做好客户投诉及舆情管理

8、情景模拟：根据客户类型、心理需求，通过角色扮演，给出解决问题的办法

## **第八讲：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、厅堂联动营销情景模拟