

《网点综合效能提升培训课程》（时间：2天）

第一天：《银行网点服务督导》

第一讲：精品网点环境

网点外环境规范

柜台环境规范

厅堂环境

信息公示规范

理财资讯规范

设施运行管理规范

饮品与杂志规范

第二讲：精品银行形象

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：精品服务规范

柜面人员服务规范七步法

大堂经理服务规范七步法

客户经理服务规范七步法

厅堂管理人员：五声服务、四位原则、三个一、五个一

第四讲：精品网点现场管理

网点现状分析：你知道客户因为什么离开我们的网点吗？

网点内部局优化：功能分区、动线管理

网点管理制度：事前、事中、事后

厅堂的现场管理：人、机、料、环、信

第五讲：精品晨会、夕会流程

利用好网点的晨会、夕会

“产品经理人”制度

晨会流程

夕会的概念、频率、流程

第二天：《银行网点营销督导》

第一讲：梳理营销流程

客户识别与挖掘技巧

岗位联动与转推荐：柜员岗、大堂经理岗、客户经理岗

《客户转推荐表》

后期客户跟进维护技巧

存量客户价值提升

存量客户分层分类梳理

网点厅堂营销七步联动法：

迎来送往

分流引导

识别推荐

简单营销

巡视服务

协同营销

深入营销

第二讲：创建营销氛围

网点的“静销力”足够强吗？

“可视化”的营销物料

营销接触点有哪些？

关注微信营销

网点联动营销情景模拟

第三讲：运用营销工具

FABE 销售法则：案例运用

信息收集

信息收集的内容

通过哪些渠道收集信息？

合理预测客户需求

有效邀约

有效邀约的方式

有效邀约的技巧

有效邀约的注意事项

电话邀约客户现场训练

客户拜访

有效的前期准备

客户拜访的第一印象

客户拜访的自我介绍、握手礼仪、名片礼仪

建立良好关系

需求探询

需求的分类

需求探询的方法

需求探询的技巧

案例情景演练

产品介绍

产品介绍的类型

产品介绍的方法

介绍产品的技巧

异议处理

异议识别、应对异议、处理异议

异议的本质

异议产生的原因

异议的分类

应对异议的原则、方法与流程

签约办理

签约阶段的重要性

如何顺利地完成签约

内部沟通的三个关键点

二次营销的机会

服务与二次营销

二次营销的基本概述

二次营销的服务

二次营销的沟通

满意客户服务与挖掘需求

基本满意客户的异议处理

第四讲：厅堂管理人员的投诉管理

投诉管理的七个方法

投诉管理的六大原则

投诉管理的五个程序

如何获得好的服务评价

关注客户服务体验：如何让客户获得“惊喜”的体验

案例分析客户的情绪类型

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

投诉案例分享

5

第五讲：个人金融产品组合营销

如何理解组合营销

营销中的困惑

如何应对他行高收益的理财产品？

目标市场在哪里？

组合营销的工作基础

专属的服务团队

明确的职责分工

高效的计划安排

完善的应急预案

银行网点现状诊断分析

内部沟通专家

组合营销的实施步骤

了解你的客户

客户需求诊断

制作金融服务方案

首次服务方案推荐

修正与完善服务方案

执行服务方案与定期回顾

组合营销的案例解析

实际组合营销案例分析

学员分组讨论

学员案例演示、老师给予分析点评

