

# 厅堂优质服务管理与沟通技能提升

主讲老师：唐黛琳

## 培训对象

大堂经理、理财经理、客户经理、柜员等银行相关人员。

## 课程时间

2天（12小时）

## 授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

## 导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉与商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

## 课程大纲

### 第一章 银行优质服务理念

壹、为什么要重视客户服务？

(一) 我们的工资由谁付？

(二) 什么是银行生存的根本？

(三) 在竞争白日化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

贰、银行优质服务的“三心”原则

参、银行服务礼仪之本——以客为尊，客户至上

### 案例分析与点评：

- ❖ 花旗银行：百元换钞带来百万存款
- ❖ 中行烟台分行员工用心服务感动客户
- ❖ 99元钱分99次存入银行，小积怨让客户“报复”银行3小时

## 第二章、现场管理服务技巧

### 一、 大堂经理定位、价值、使命、职责、站位、动线

### 二、 现场管理三大类型：硬件、软件、氛围

- (一) 几十张硬件配备问题图片案例分析
- (二) 几十张软件管理失误图片案例分析
- (三) 几十张氛围营造不佳图片案例分析
- (四) 如何营造轻松有序的厅堂氛围？

### 三、 厅堂快速识别客户需求的四大技巧：看、听、问、思

### 四、 现场客户引导与分流

- (一) 贵宾识别引导流程
- (二) 潜在贵宾客户识别线索
- (三) 识别核心素质要求
- (四) 客户分流引导流程
- (五) 客户分流引导原则与技巧
- (六) 客户分流引导话术

### 现场演练：

- ❖ 大额存款的客户的引导话术
- ❖ 大额转账汇款客户的引导话术
- ❖ 咨询理财业务客户的引导话术
- ❖ 小额存取款业务客户的引导话术
- ❖ 缴费类业务客户的引导话术
- ❖ 非现金业务客户的引导话术

### 五、 如何提高客户服务的满意度？

- (壹) 客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
- (貳) 客户满意否由何决定？

- (参) 提高客户满意度的关键
- (四) 提高客户满意度的技巧
- (五) 客户满意 VS 客户忠诚

## 六、 优质客户服务的四个基本阶段：□

- (一) 接待客户；
- (二) 理解客户；
- (三) 帮助客户；
- (四) 留住客户；

## 七、 关注接待客户

- (一) 客户进门时关注
- (二) 客户等候时关注
- (三) 客户离开时关注

## 八、 现场服务接待礼仪与技巧

- (一) 职业着装
- (二) 仪容仪表
- (三) 站姿
- (四) 坐姿
- (五) 走姿
- (六) 蹲姿
- (七) 鞠躬礼仪
- (八) 自我介绍
- (九) 名片交接
- (十) 指引手势
- (十一) 指导取号
- (十二) 指导填单
- (十三) 指导使用 ATM 机礼仪
- (十四) 指导使用自助终端礼仪
- (十五) 回答客户提问礼仪

- (十六) 派发银行宣传单张礼仪
- (十七) 产品营销的礼仪
- (十八) 遇客户不自觉排队沟通礼仪
- (十九) 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- (二十) 遇客户假币沟通服务礼仪
- (二十一) 客户等待时间过长沟通服务礼仪

## 九、 短片观看及案例分析、综合模拟演练

- ❖ 1、招行厅堂现场管理案例分析
- ❖ 2、建行大堂经理现场管理案例分析
- ❖ 3、中信银行厅堂现场管理案例分析
- ❖ 4、工行厅堂现场管理案例分析
- ❖ 5、中行厅堂现场管理案例分析

## 第三章、现场营销服务沟通技巧

### 一、 高效沟通技巧

- (一) 影响沟通效果的因素分析
- (二) 积极的沟通心态建设
- (三) 与客户高效沟通的 3A 法则
- (四) 与客户高效沟通的四大策略
  - 1. 微笑是通行证——有效沟通的前提
  - 2. 高效倾听技巧——了解客户核心想法和需求
  - 3. 赞美的技巧——快速获得客户好感
  - 4. 同理心沟通技巧——增加客户的认可度和信任感

### 案例：

- 兑换千元硬币换来百万存款
- 乔·吉拉德销售失败与成功的经验分享

### “倾听”与“赞美”演练

- (五) 十五种不同职业的客户沟通技巧

## (六) 四种不同人际风格客户的沟通技巧

1. 如何与D(支配)型的人进行有效沟通
2. 如何与I(影响)型的人进行有效沟通
3. 如何与S(支持)型的人进行有效沟通
4. 如何与C(思考)型的人进行有效沟通
5. 国学经典分享：鬼谷子的沟通九要

## 二、 客户深层需求分析与引导技巧

### (一) 客户冰山模型

### (二) 客户识别的MAN法则

### (三) 客户金融需要的五个层次

### (四) 不同职业客户的金融需求分析

### (五) 了解客户的KYC法则

### (六) 高效引导客户需求的SPIN技巧

### (七) 客户合作心理分析

### (八) 客户决策身份分析

### 现场演练：SPIN引导提问技巧

## 三、 银行产品营销呈现技巧

### (一) 营销开场的八大切入点

### (二) 影响产品呈现效果的三大因素

### (三) 产品推介的三大法宝

### (四) FABE呈现技巧

### (五) 增强营销说服力的五种方法

### (六) 银行常见产品呈现技巧

1. 网银呈现技巧
2. 银行卡呈现技巧
3. 小额贷款呈现技巧
4. 分期付款呈现技巧
5. 保险产品呈现技巧

6. 基金产品呈现技巧

7. 黄金产品呈现技巧

### 现场演练：FAB 产品营销呈现技巧

#### 四、 客户异议处理的沟通技巧

- (一) 异议是黎明前的黑暗
- (二) 清楚异议产生的根源
- (三) 找出核心的异议
- (四) 处理异议的原则
- (五) 处理异议的方法
- (六) 价格异议的处理技巧
- (七) 客户核心异议处理技巧
  - 1、情感与精神层面不满足；
  - 2、不认可公司、产品
  - 3、不认可营销服务人员；
  - 4、客户有太多的选择；
  - 5、客户暂时没有需求；
  - 6、客户想争取更多的利益；

#### 六、促成成交的七大方法

- (一) 直接提问法
- (二) 二选一方法
- (三) 次要理由法
- (四) 假设成交法
- (五) 激将成交法
- (六) 从众成交法
- (七) 期限成交法
- (八) 适度让步法

#### 七、客户关系维护与深度开发策略

- (一) 客户关系两手抓
- (二) 营建客户关系的 8 大技巧
- (三) 与客户礼尚往来技巧
- (四) 客户深度开发策略

## 八、短片观看及案例分析、综合模拟演练

- ❖ 1、网银呈现技巧
- ❖ 2、银行卡呈现技巧
- ❖ 3、小额贷款呈现技巧
- ❖ 4、分期付款呈现技巧
- ❖ 5、保险产品呈现技巧
- ❖ 6、基金产品呈现技巧
- ❖ 7、黄金产品呈现技巧
- ❖ 8、其它个金产品呈现技巧

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

## 第四章、现场客户投诉处理服务技巧

- 一、 投诉风险分析
- 二、 投诉原因分析
  - (一) 客户投诉三大根源
  - (二) 客户投诉背后的期望
  - (三) 客户投诉目的与动机
- 三、 投诉处理的基本原则
  - (一) 积极主动原则
  - (二) 客观公正原则
  - (三) 高效专业原则
  - (四) 合规谨慎原则

#### **四、 投诉处理的八步骤**

- (一) 处理投诉前的自我心态调整
- (二) 迅速隔离客户
- (三) 仔细倾听，理解抱怨
- (四) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (五) 分析原因，掌握客户真实需求
- (六) 提出公平化解方案
- (七) 获得认同，立即执行
- (八) 跟进实施，及时反馈

#### **五、 投诉处理七种技巧**

- (一) 有效倾听技巧
- (二) 积极引导技巧
- (三) 情绪控制技巧
- (四) 适当致歉技巧
- (五) 语言表达技巧
- (六) 问题处理技巧
- (七) 分析总结技巧

#### 短片观看及案例分析

- 1、 关于银行排队时间太长的投诉处理案例
- 2、 关于银行服务流程繁琐的投诉处理案例
- 3、 关于银行服务人员服务态度的投诉处理案例
- 4、 关于理财产品盈利问题的投诉处理案例
- 5、 骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 6、 恶意投诉处理案例；
- 7、 补偿型客户抱怨投诉案例；
- 8、 特殊身份客户抱怨投诉案例；