

《银行柜面服务营销》课程大纲

【课程背景】

在激烈的竞争中，银行网点功能在逐步转型，从结算型网点转向服务营销型网点。网点的转型必将提升网点的服务能力和销售能力，有效提升客户满意度和忠诚度。网点转型的关键是所有员工都能执行一整套行之有效的服务标准和现场销售标准。所以，一个企业品牌的品质与企业中的员工整体素养和素质有极大的关系。“差之毫厘谬以千里”可以毫不夸张的说每一个员工都会是企业的形象代言人，作为窗口服务工作者在接触客户后所留给客户的企业感知度会更加深刻真实。常规工作中不仅仅是把事情做完做好那么片面化，而是要求员工具有一专多能的能力和风范。

【课程收益】

- 1.提升服务意识，有行业危机感，有自我提升的内驱动力；
- 2.从“肢体”“声音”“文字”三种语言出发全方位打造学员形象力；
- 3.在让学员掌握基本的礼仪规范的基础上，从更广义的角度获知肢体语言在实战和与客户沟通时的使用奥秘；
- 4.精细化服务过程中的细节关键动作；
- 5.塑造积极阳光的工作心态。

【课程对象】 银行新员工

【授课方式】 理论讲解+情景演练+互动体验+行动学习

【课程时长】 1天/6小时

【课程内容】

课程大纲：

第一讲：金融行业的现状与岗位积极心态的调整

- 一、互联网时代的服务思维
- 二、什么是真正的服务
- 三、如何深挖客户需求
- 四、4.0时代的服务特征
 - 1、今天时代的特质
 - 2、你的产品如何利用服务植入对方的大脑
 - 3、了解大脑的结构

第二讲：柜面服务营销技能提升

- 一、柜面服务营销七步曲
 - 1.举手迎
 - 2.笑相问
 - 3.礼貌接
 - 4.及时办
 - 5.巧营销
 - 6.提醒递
 - 7.目相送
- 二、柜面服务五原则
 1. 先外后内
 2. 先接先办
 3. 接一安二招呼三
 4. 暂停服务亮牌
 5. 首问负责制
- 三、柜员营销服务中的“WARM”系统
 - (一) We.come 热情欢迎
 - 1、被欢迎——热情面对
 - (1) 服务中的声音形象塑造
 - (2) 服务中的微表情的植入

2、被尊重——情感关注

- (1) 服务中的六声服务
- (2) 服务中的禁用语言

3、被关注——接一待二顾三

4、服务隐患是怎么产生的

(二) ASK 探寻需求

1、聆听中的四部曲

文字语言认同（塑造表达中的正向语言）

非语言部分的认同（视觉语言+声音表情）

塑造客户正向行为的二级反馈模型

探寻客户的需求并扩大痛点

2、引导客户行为——赞美中二级反馈的使用测量

3、如何用问引导出客户的需求

4、如何用问控制谈话节奏

5、6+1 缔结法则——如何快速促成成交

6、如何用问使用同理心达到共赢

(三) Respond 主动回应

1、服务中的心锚效应

2、什么才是真正的主动——同理心的应用

3、如何满足客户的预期

(1) 完整

(2) 实际

4、特殊场景下的决策使用（群策群力）

5、如何做好厅堂联动营销

(四) Meet 满足需求

1、怎样还能再多做一点，超出客户预期

2、如何让表达更加有逻辑和影响力——产品快速介绍三句半

3、如何使用互联网工具维护提升你的客户转介绍频率

(1) 如何用互联网的思维去管理你的人脉

(2) 手机、微信的人联网应用

四、柜面营销辅助工具

1.顺势营销牌

2.宣传折页

3.网点海报

4.实物展柜

五、柜面营销常用话术演练

卡类

电子类

基金类

理财类

第三讲：塑造阳光心态

一、职业人应如何认识工作

1.发挥自我价值

2.提升自我价值

3.体现个人社会价值

4.拓展人际关系

5.M 获取劳动报酬

分享：对待工作的四重境界

二、阳光心态：提升职业幸福感的核心

1.阳光的人生态度

(1) 对自己充满信心

案例：自信的力量——相信我一定能成功

(2) 对未来充满希望

分享：“这也会过去”的正确解读

(3) 对生活充满目标

分享：目标对人生的作用

讨论：如何做好目标管理

互动：你的目标是什么？

(4) 对工作充满激情

讨论：如何正确认识自己的工作？

2.积极的工作态度

(1) 敬业的心态：职业人的核心准则

(2) 自发的心态：积极主动的工作

分享：你还在等“领导”的命令么

(3) 主人的心态：为自己工作

(4) 使命的心态：为你的工作赋予意义

3、宽容的待人态度

4、感恩的生活态度

互动 1：感恩分享：你的感恩故事

互动 2：在公司里，你还要感谢谁