

《银行厅堂服务营销一体化》课程大纲

【课程收益】

- 清楚要提供优质服务，个人必备的综合能力
- 掌握优质服务的核心与要求
- 掌握客户投诉抱怨处理的技能与原则
- 在营业厅工作中按照服务流程做好服务工作

【课程时间】 1- 2 天/6-12 课时

【课程对象】 银行厅堂全员

【课程方式】 讲师讲授+角色扮演+讨论交流+案例分析+现场演练 +实操训练

【课程内容】

导引：未来银行的发展与变化

视频：智能化银行

1. 银行与支付宝、京东、微信、百度合作的思考
2. 未来银行的核心竞争力
3. 未来银行人的核心能力
4. 银行服务质量的重要性

第一讲：导入——服务的影响力

一、关于服务

1. 服务的意义及内涵

1) 服务创造价值

a 服务行业的创新与发展（案例分析）

b 消费者对服务的期望越来越高（现场讨论）

c 银行业的服务处于什么水平（视频分享）

二、服务质量的提升

1. 各行业的竞争核心：服务质量

2. 服务质量的影响因素

案例分析

1) 服务产品与人员

2) 服务技能与流程

3. 服务的影响力

1) 服务致胜：服务是核心竞争力

2) 服务案例分享

行业内外服务案例分析

第二讲：核心 1——营业厅优质服务

一、服务源之大堂经理

1. 大堂经理角色定位

1) 网点服务第一人

2) 现场管理关键人

3) 营销推广核心人

2. 大堂经理岗位工作梳理

营业厅巡查，班前准备

1) 晨会配合

2) 客户迎接

3) 引导分流

4) 协助办理业务

5) 维持服务秩序

6) 收集客户意见及建议

7) 产品营销推广

8) 班后检查整理

3. 大堂经理必备能力

1) 现场管理能力

a 营业厅现场管理

b 网点晨会管理

c 现场服务礼仪管理

2) 服务营销能力

a 职业形象塑造

b 营业厅接待礼仪

c 服务流程及规范

d 销售技巧

3) 投诉抱怨处理能力

a 客户投诉抱怨原因

b 客户投诉抱怨心理分析

c 客户投诉抱怨处理流程

案例解析

二、服务源之柜面人员

1. 营业厅柜面服务流程

现场模拟演练、角色扮演

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

2. 柜面服务温馨招呼语

1) 使用顾客易懂的话语

2) 简单明了的礼貌用语

3) 生动得体的问候语

4) 避免避讳语、不当言辞

3. 柜面顾问式营销

1) 望：关系拉近

2) 闻：仔细聆听

3) 问：询问需求

4) 说：提供方案

第三讲：定方法——我的营销有方法

一、柜面服务七步曲

1. 站相迎

2. 笑相问

3. 双手接

4. 巧营销

5. 快准办

6. 提醒递

7. 站相送

二、如何开展主动营销

1. 营销氛围的营造

1) 制造热销的氛围

2) 大堂经理现场的服务互动

3) 礼品巧运用

2. 营销流程

1) 柜员、大堂经理、理财经理和客户经理

3. 设定目标

4. 掌握营销技巧

1) 观察、提问、表达、促交

三、开展顾问式营销

1. 望：关系拉近

2. 闻：仔细聆听

3. 问：询问需求

4. 说：提供方案

案例分析与情景演练

第四讲：重案例——我的积累案例多

一、典型案例收集

1. 小组讨论提报

2. 案例库提供

3. 分析案例敲定

二、典型案例分析

1. 小组交换案例

2. 现场讨论交流

3. 案例解决方案确定

三、典型案例总结

1. 案例反思与感悟

2. 案例结论收集、整理、提炼

第五讲：强训练——我的提升靠训练

一、现场模拟训练

1. 现场抽题，小组模拟展示

2. 服务营销技巧运用与分析

二、现场模拟总结

1. 服务营销知识总结

2. 服务营销技巧总结

3. 个人感悟与思考