

# 银行柜面联动营销与沟通技巧

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

近年来，金融行业内外部竞争越来越激烈，互联网的迅速发展、同业的竞争、内部各项指标任务的不断攀升，已经成为银行业的一场无硝烟的战争，对于银行内部来说，任务指标也不再是一些支行长、客户经理的任务了，而是牵涉到所有机关部室人员、网点所有员工，其中包含柜员、运营主管等。

经过多年的实践发现，营销不再是一个人或几个人的工作，而是涉及所有员工，只有全员营销，才能快速提升业绩指标。

那么作为银行最基础的人员---柜员，为什么要开展营销工作？如何开展营销？怎样沟通？具体的做法有哪些？应该防范哪些风险？本课程将会解疑答惑，为大家全面解析。

## 【课程收益】

- 使员工从更高的角度来看待行业的发展及自身工作，增强危机感，对工作增加责任意识及主人翁精神；
- 通过训练，对每一个服务动作的规范操作能够规范化，提高员工自身素质，塑造银行新形象；
- 掌握柜面联动营销的流程及沟通技巧，提升工作效率，提高工作成效；

【课程特色】讲授专业、案例丰富、引导启发、对症下药、学员参与度高

【课程对象】柜员、大堂经理、理财经理、个人业务顾问等

【课程时间】1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、为什么要开展柜面营销

- 1、柜员占比大
- 2、提升综合能力
- 3、快速提升业绩

### 二、柜面营销六部曲

- 1、熟悉产品是基础
- 2、敢于开口是关键  
销售企图不要太明显
- 3、精准识别客户是重点  
“望闻问切”
- 4、微笑服务是技能
- 5、畅通沟通渠道是核心  
多种形式沟通机制
- 6、赢得客户信任是目的  
利他之心  
优质服务

### 三、柜面有效沟通技巧

#### 1.什么是有效沟通

- 有效沟通的定义
- 柜员跟客户有效沟通的常见障碍  
银行柜员的个人缺陷（受教育程度、性格等）  
银行的自然环境  
银行柜员的服务态度  
专业术语的运用  
柜员倾听能力

语言表达有误

## 2.柜员有效沟通技巧

- 个人品牌塑造  
微表情提升沟通气场
- 倾听与表达理解  
赞同与认同  
认同情绪的话术
- 温和与尊重的语气
- 提供解释和合理化
- 积极解决问题

## 四、职业道德规范及消费者权益保护

### 1、职业道德规范：

- 爱岗敬业  
热爱本职工作、热爱单位、不做、不说有损银行声誉、形象的事情
- 诚实守信  
声誉的基石
- 勤勉尽职  
员工发展和进步的基本途径
- 依法合规

### 2、消费者权益保护

- 了解消费者权益：  
包括公平交易、知情权、选择权、安全权等。
- 银行产品与服务透明度：  
柜员应向客户清楚地介绍银行产品和服务的各项条款、费用标准、风险提示等重要信息。确保客户能够充分理解并知情地做出决策。
- 合规经营与合法合规操作：  
柜员应强调银行在经营过程中遵守相关法律法规和监管规定的重要性。
- 诚信经营与个人隐私保护：  
柜员应加强对于诚信经营的宣传，告知客户银行将严格保护其个人隐私信息，不会滥用或泄露其个人信息。
- 投诉渠道与维权途径：  
柜员应告知客户银行的投诉渠道和维权途径，并提供相应的指导和帮助。确保客户在遇到问题时能够及时得到解决和妥善处理。
- 消费者教育与金融素养提升：  
柜员应向客户介绍银行开展消费者教育和金融素养提升活动的重要性，并鼓励客户参与相关培训和学习，提高自身的金融知识水平。