

转型下的柜员营销模式

主讲：林涛

【课程背景】

银行网点柜员作为银行服务、营销、风控等核心工作的重要载体，在传统银行网点发挥着重要的作用，但是随着互联网金融的冲击和科技金融的快速发展，网点到客率越来越低，智能设备越来越多，网点柜员的职能被逐步削弱，银行的柜员岗位正面临空前的挑战。

【课程收益】

让学员明确现阶段柜员岗位面临的窘境，同时通过分析新形势下给柜员岗位带来的机遇和挑战，引出柜员转型的方向——精准营销及引见，然后从客户识别、需求分析及主要方法进行演练+讲授。

【课程时间】 0.5-1 天

【课程大纲】

一、银行新业态下的柜员现状

- (一) 网点数量锐减
- (二) 离柜率快速爬升
- (三) 网点到客率不断下降
- (四) 柜台减少，柜员岗位大量转岗

那作为柜员应该如何转型，向哪里转型呢？

二、柜员转型思考

- (一) 传统的物理网点真的要消失了么？
- (二) 银行科技化提升甚至人工智能化能否完全替代柜面么？
- (三) 新的机遇在哪里？
 - 1、客户质量提升
 - 2、金融科技带来的便利
 - 3、考核体系的完善
 - 4、更高效的团队协作需要
- (四) 柜员的核心优势
 - 1、客户的信任感仍很强
 - 2、最直接真实的客户信息获取渠道

三、柜员转型方向

- (一) 专业高效服务
- (二) 客户识别及需求分析
 - 1、一次识别
 - 察言观色
 - 潜在高端客户识别特征

学员互动——客户识别的其它渠道或方法？

2、二次识别

快速检索信息

3、需求分析要点梳理

学员练习：三种客户的需求分析

(三) 一句话销售/引见

(四) 切记不要做的行为

学员练习、三个场景演练