

《主动·才能创造更多可能》

参训对象：有意提升主动营销及卓越服务之个人金融业务从业人员及主管

培训技法：讲师讲演、经验分享、小组讨论、案例分析、情境模拟、游戏与测评、培训视听、……

课程用时：一天（6小时）

辅导项目：可根据客户具体要求定制

金融业客户经理工作现状：

- ① 每天累成狗，还常被客户抱怨投诉，领导又不满意！
- ① 缺乏目标，不知道每天为什么而工作！
- ① 忙碌式内卷，每天机械化的重复劳动，缺少思考和复盘！
- ① 收入太少，制度不佳，没有动力！
- ① 没有发挥的空间，行里/主管领导说了算！

课程目标：

- ① 树立良好的职业形象和工作习惯；
- ① 培养积极的服务心态与服务意识；
- ① 了解并掌握服务的六大层级；
- ① 学会给客户制造惊喜、真正触动客户内心；
- ① 学会帮客户解决客户所关注的问题；
- ① 掌握并提升卓越的服务营销技能；
- ① 激发学员的斗志和潜能，帮助学员建立积极的职业与人生目标，使其与公司目标共进。

课程大纲：

模块一、工作的意义和价值

- 一个做事的人，要少用/不用负能量词汇
- 一句话助你提升工作的意义感和价值
 - ✓ 我看似在_____，其实我真正的任务是_____。
- 没人鼓掌的时候，请自己给自己鼓掌

模块二、优质服务的三个 Excellent

一、Excellent Product (好的产品)

- 现状：产品同质化

二、Excellent Delivery System (好的交付系统)

- 现状：交付系统也都差不多

三、Excellent Service Mindset (好的服务意识)

- ☆ 我们不仅要有服务的态度，更要有服务的意识
- ☆ 服务意识提升系列案例分享

模块三、服务的最佳时刻——每时每刻

一、Service Level 六大服务等级

1. Unbelievable 难以置信的
2. Surprising 惊喜的
3. Desired 渴望的
4. Expected 期待的
5. Basic 基本的
6. Unbelievable 难以置信的

二、系列案例分享

- 不是你做了同样的事情，所有客户给你的评价都是一样的
- 服务的文化与意识，地域之间存在巨大差异
- 不要想当然的认为，你的服务已经做的足够好了
- 跨界学习+向同行学习

模块四、卓越服务三部曲

一、基本期望 (Basic)

- 如果你不做，客户会很生气
- ☆ 案例分享

二、极想要的 (Expected+ Desired)

- 有可能和银行业务有关系
- ☆ 案例分享
- 也有可能和银行业务没有关系
- ☆ 案例分享

三、惊喜的 (Surprising+ Unbelievable)

- 惊喜不是简单的请客、吃饭和送礼
 - ✓ 真正有质量的客户，你能请他/她吃什么？你能请他/她喝什么？
 - ✓ 行里给了你多少营销经费？
 - ✓ 你自己贴钱，又能贴多少呢？
 - ✓ 真正的高手，要做到少花钱，甚至不花钱！
 - ☆ 系列案例分享+头脑风暴
- 如果你不给客户惊喜，客户也不会给你惊喜！
 - ☆ 系列案例分享+头脑风暴
- 如果你能帮客户解决工作/生活上的问题，客户就能帮你解决业务上的问题！
 - ☆ 系列案例分享+头脑风暴

模块五、不同类型客户经理的服务技能培养

一、对公客户经理培养重点

- 帮助一个企业成长，成为行业专家

二、个金客户经理培养重点

- 把客户养大

三、不要问客户能为你做些什么？请问你为客户做过些什么？

- ☆ 系类案例分享
- ☆ 行动计划
 - ✓ Things I must STOP doing
 - ✓ Things I must BE CAREFUL about
 - ✓ Things I must START doing

结束语

- Action is Power

此课程，可根据客户具体要求，定制成线上线下的辅导项目。