

《厅堂场景化精准服务营销技巧》

【课程目标】

- 场景化厅堂打造：了解个性化服务营销是银行服务营销升级的必然趋势，掌握服务营销不同客群的场景化厅堂打造思路，使得客户深入体验，达成精准服务营销的目的。
- 场景化服务营销流程：掌握新时期厅堂人-机器-物的有效联动。掌握厅堂客户的分层分类、联动服务营销技巧，提升网点产能。
- 场景化沟通技巧与话术：掌握不同客群的沟通技巧，找准服务营销切入点，达成产品的有效推荐。

【课程特色】

- 课程关注当下最新银行业发展形势，与时俱进，带给学员最新网点转型升级课程。
- 课程关键节点设计研讨、演练、实操环节，并辅助流程工具，达到现场掌握、现场进步的效果。
- 课程关注技能落地的同时，关注认知模式的引导和转变，激发学员在课后做到持续学习、持续成长的效果。

【课程对象】

厅堂人员（服务经理&大堂经理）

【课程时长】

1-2 天

【课程大纲】

第一讲：转型新常态下银行厅堂面临的挑战和机遇

重点内容：客户从未抛弃厅堂，是厅堂抛弃了客户

1. 各家行标准化厅堂都已打造完成，却失去了差异性

2. 大多数行未能做到人-机-物的有效联动，使得厅堂显得“人手不足”
3. 厅堂没有主题，或者厅堂主题没有分层分类分时，难以达成精准服务营销的目的
4. 场景应对还停留在十年前的服务用语，没有总结最新高频的厅堂、智能设备、柜面区域的业务场景，自然没有精准的场景应对流程，使得客户感觉银行服务刻板 and 形式化
5. 新员工和转岗人员未能适应新的工作环境，缺少切合实际业务流程的话术和沟通技巧

解决思路：通过内外部资源盘点，找到适合我行的客户，精准营销

- ◇ 定客群：分析网点内外部资源，通过“分层、分类、分时、分片”来确定主要客群
- ◇ 定主题：根据主要客群的业务需求、生活需求和心理需求来确定厅堂主题
- ◇ 定场景：总结最新高频业务场景，结合网点业绩指标，形成精准推荐流程
- ◇ 定流程：通过弹性排班，岗责重塑及补位机制达成人-机-物的有效联动
- ◇ 定话术：结合业务场景，嵌入产品推荐话术及客户沟通技巧，

第二讲：场景化厅堂打造

重点内容：不同客群的深度体验场景打造

1. 确定到访客群
 - ◇ 差异性客群分类（分层）
 - ◇ 个性化客群分类（分类）
 - ◇ 指标性客群分类（分时）
 - ◇ 资源性客群分类（分片）
2. 确定厅堂主题
 - ◇ 主题厅堂打造总纲
 - 主题确立的四个参考因素
 - 跨界合作的五个思路

- 主题厅堂品牌打造的六个关键点

- ◇ 差异性厅堂打造的需求逻辑

- 基础客户诱之以利

案例：赠礼型活动的变形与升级

- 中端客户行之以便

案例：茶社银行、养生银行、儿童银行、折扣银行

- 高端客户动之以情

案例：情感关怀、家庭关怀、价值关怀

- ◇ 个性化厅堂主题打造思路

- 深入研究客群喜好

- 合理营造视觉氛围

- 恰当选择推广方式

- 精准设计产品切入

案例：音乐银行、红酒银行、世界杯银行

- ◇ 资源性厅堂主题打造思路

- 邻居银行

- 行业银行

- 平台银行

- 渠道银行

3. 确定业务场景

- ◇ 获客类业务（开卡、信用卡达标、理财咨询等）

- ◇ 流入类业务（存钱、买理财、开通电子银行等）

- ◇ 流出类业务（大额取现、定期到期、理财到期、转账等）

- ◇ 线索类业务（信用卡还款、贷款咨询、信息更改等）

第三讲：场景化服务营销流程

重点内容：依据场景进行服务，让营销来得自然而然

1. 客户识别——找对人

- ◇ 外在识别
- ◇ 内在识别
- ◇ 业务识别
- ◇ 联动识别

2. 激发开口——做对事

- ◇ 叫号机位客户信息激发
- ◇ 智能设备位客户需求激发
- ◇ 营销触点位潜力客户激发
- ◇ 等候区位批量客户激发
- ◇ 柜台客户业务激发
- ◇ 贵宾客户体验升级激发

3. 营销切入——说对话

- ◇ 业务办理切入
- ◇ 服务升级切入
- ◇ 客户体验切入
- ◇ 家常话题切入

第四讲：场景化沟通技巧与话术

1. 客户沟通技巧

- ◇ 望：客户信息初判
- 不同年纪、职业、个性客户话题切入技巧
- 客户微行为分析
- 肢体动作服务，成为客户欣赏的人
- ◇ 问：客户信息探寻与挖掘
- 开放式问题探寻客户需求——五同原则找到有缘人
- 半开放式问题引导客户需求——痛点即是买点
- 封闭式问题确定客户需求——临门一脚要坚定
- ◇ 闻：客户需求梳理与确认
- 站在客户的角度聆听
- 用肯定的语气回应
- 记录重点信息
- 说出自己的理解确认
- ◇ 切：客户情感拉近
- 寻找身体接触
- 借助呈现工具
- 赞美，赞美，还是赞美

2. 产品推荐技巧

- ◇ 推荐话术
- 功能类产品 FABE 推荐话术
- 收益类产品递进式推荐话术
- 复杂类产品引导型推荐话术
- ◇ 异议处理

- 认同式处理
- 同理式处理
- 权威式处理
- 漏斗式处理