

对公优质服务规范与联动营销技巧

课程背景：

专门为提高银行人员的素质；提高柜面人员的服务水平，进一步提高服务质量；更好地对服务对象表示尊重；提升银行的整体形象；使银行创造出更好的经济效益和社会效益；树立银行的优秀品牌而设计。

课程通过优秀员工服务意识与追求卓越服务培养，完美职业形象塑造，优质服务礼仪与服务技巧训练，与银行工作人员工作实际结合紧密、挖掘问题、形成共识并进行现场演练改善的实务性培训。

课程收益：

1. 提升对公客户服务的认知
2. 掌握对公客户服务的服务规范；

课程时间：1天，6小时/天

授课对象：对公客户经理

授课方式：头脑风暴、案例教学、情境演练、视频分析

课程大纲：

一、对公优质服务的解读与认知

- 1.服务对银行的重要性
- 2.什么是优质服务
- 3.对公客户服务的价值
- 4.对公客户服务的四大特性
- 5.对公客户服务提升四目标

二、优质服务在岗位服务规范中体现

- 1.优质服务从形象规范开始
 - 1) 柜面人员形象打造
 - 2) 柜面人员行为态度规范
- 2.柜面服务接待规范
 - 1) 柜面接待五规范
 - 2) 柜面客户咨询服务规范
 - 3) 柜面客户分流服务规范
 - 4) 柜面客户投诉服务规范
 - 5) 柜面客户挽留服务规范
3. 服务规范七项修炼体现优质服务

- 1) 微笑服务的魅力
- 2) 热情的迎客致意的礼节
- 3) 情绪控制与面客的表情管理
- 4) 运用合理的眼光与客户交流
- 5) 客户服务中倾听的技巧
- 6) 客户服务中问的技巧
- 7) 客户服务中说的技巧

三、柜面联动营销技巧

1、柜面客户识别

- 1) 客户识别之六法
- 2) 客户之“望闻问切”
- 3) 快速与客户建立信任

2、如何更好开展柜面联动营销

- 1) 巧妇难为无米之炊：善用工具
- 2) 哪种语言最悦耳：赞美的力量
- 3) 掌握联动营销的流程及要点

λ 交叉营销的四个动作

λ 成功的三个要素

λ 转介的流程与要点

3、掌握柜面营销的技巧

1) 观察客户的技巧训练

2) 表达意愿推荐产品的技巧训练

3) 处理异议的技巧训练

λ 客户异议的 3 种类型

λ 客户异议太极处理法训练

4) 促成的技巧训练

λ 二选一法则

λ 行动法则

场景训练：柜面常见客户异议沟通模拟训练