

大堂经理、低柜经理服务营销技能提升课程 2 天

课程目的：

- 1、提升银行大堂经理的服务和营销意识；
- 2、帮助大堂经理掌握一些简单实用、一学就会的服务营销技巧；
- 3、提升大堂经理的沟通能力与营销能力：如何将客户等待和排队的时间变为销售时间；
- 4、提升大堂经理理财产品的销售技巧；
- 5、提升大堂经理服务客户的水平，提升银行客户忠诚度。

适合对象：银行网点大堂经理、低柜经理、有营销能力的柜员

课程提纲（2天 12 小时每期不超过 50 人，将根据具体培训需求优化）

第一单元 服务心态与服务意识

大堂经理推行的意义
大堂经理的角色定位和工作职责
大堂经理的工作内容和工作范围
大堂经理胜任“ASK”模型
优秀服务人员成功的十大黄金特质

第二单元 优质服务

大堂经理优质服务的流程和步骤
建立客户满意度的行为
银行顾客的期望与实际感受的对比
大堂经理如何关注和理解客户服务的需求
服务礼仪的十字真经
服务礼仪的正确规范操作
案例：银行排队管理、等候管理策略

第三单元 有效沟通与服务营销

如何沟通不同类型的客户
——电话沟通服务技巧和短信营销技巧
良好的面对面沟通
学习如何问、如何听、如何说
沟通过程中的赞美艺术

第四单元 需求挖掘

客户销售行为心理动机分析
四种类型的购买需求
分析客户的需求点、成交点
挖掘客户需求的方法和步骤
赢得客户的关键模式

第五单元 客户分析

了解客户的重要性
客户性格类型分析
掌握各种客户的人格特性和行为特点
掌握各种客户的具体操作应对方法
经典营销实战案例分享

第六单元 精细服务

大堂服务案例练习
服务是销售的延续
外资银行对于服务的理解
影响一生成就的十种人脉
客户优质服务的方法系列展示
提升专业营销素质，赢向未来！