

# 网点阵地营销与岗位联动营销培训

主讲：王卓

## 课程背景：

随着银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈，“危”与“机”并存，国内银行要把握发展机遇，就要积极实施变革，从而提高核心竞争力。在银行营销整体布局中，网点阵地营销与岗位营销是重要环节之一，是银行与客户直接交流的第一平台，因此提升网点服务营销能力成为网点建设的重中之重，进而提高客户忠诚度、提高网点营销业绩，最终提升银行品牌形象和品牌价值。

**培训对象：**银行网点负责人、大堂经理、柜员、客户经理、理财经理

**课程时间：**2天

**课程特色：**实用性强，大量银行柜面服务营销案例

**培训方式：**课程互动教学：理论授课，案例分析，分组讨论，模拟场景，实操训练

## 培训收益：

让银行网点人员了解到服务创新在营销工作当中的重要性，学习服务和营销中的方法和技巧，培养网点员工岗位联动营销与团队协作能力，养成不同角度思考问题，与客户沟通的习惯，从而促进网点产能提升，顺利实现营销目标。

## 课程大纲：

### 开篇四问：

- 1) 你未来的核心竞争力是什么？
- 2) 不同的定位能否改变自身的发展？
- 3) 大环境下如何迎接银行转型？
- 4) 你能够快速进行角色转换吗？

## 第一讲：银行环境现状的“涅槃重生”

### 一、行业环境现状--“四面楚歌”

1. 新形势下银行的变革趋势
2. 银行网点的现状与未来发展
3. 网点员工面临的挑战和机遇
4. 银行网点对比分析

### 二、服务营销理念--“并驾齐驱”

1. 服务理念三变化
  - 1) 服务内涵变化
  - 2) 服务发展变化
  - 3) 服务层次变化
2. 营销模式三转变
  - 1) 营销行为转变

- 2) 营销中心转变
- 3) 营销渠道转变

**头脑风暴：**您最难忘服务营销经历

## 第二讲：阵地营销氛围打造的“破茧成蝶”

### 一、优化厅堂配置

1. 厅堂外部环境
2. 厅堂内部环境
3. 自助机具管理

### 二、打造营销氛围

1. 客户触点之一：接近网点即可看到产品  
临街和入口营销触点设计
2. 客户触点之二：进入网点制造购买欲望  
叫号机、智能服务区、客户等候区传递产品信息
3. 客户触点之三：办理业务促进产品成交  
柜台与柜面主推热销产品
4. 客户触点之四：差异化营销让贵宾“贵”起来  
打造高端客户产品

## 第三讲：银行岗位服务营销的“破茧成蝶”

### 一、厅堂服务营销流程

#### 1. 智能化银行岗位与流程——定点站位模式

- 1) 1号位——大堂引导区
- 2) 2号位——智能服务区
- 3) 3号位——等候区
- 4) 4号位——贵宾室

#### 2. 大堂服务营销“七步曲”

- 1) 站相迎——标准站姿、面带微笑、鞠躬问好
- 2) 快分流——了解需求、迅速判断、分流疏导
- 3) 速识别——主动沟通、快速识别、差别服务
- 4) 简营销——等候告知、产品推送、巧妙推介
- 5) 缓情绪——耐心倾听、解释安抚、提出方案
- 6) 助办理——发现需求、耐心指导、协助办理
- 7) 礼相送——面带微笑、温馨提示、欢迎再来

**案例分享：**厅堂联动客户的识别推荐

**案例分享：**客户银行卡遗失后的紧急挂失

### 3. 大堂经理服务营销标准用语

## 二、柜面服务营销流程

### 1. 柜面服务六原则

- 1) “先外后内”原则
- 2) “先接先办”原则
- 3) “首问责任制”原则
- 4) “接一、安二、招呼三”原则
- 5) “暂停服务亮牌”原则
- 6) “唱收唱付”原则

### 2. 服务营销七步曲

- 1) 举手迎——标准站姿、举手招迎、请客入座
- 2) 笑相问——微笑问候、了解需求、业务确认
- 3) 双手接——双手接入、稳拿稳放、双手递出
- 4) 快准办——请输密码、核对签字、过钞提醒
- 5) 巧营销——等候告知、产品推送、巧妙推介
- 6) 提醒递——再问需求、递送单证、核对收好
- 7) 目相送——标准站姿、面带微笑、挥手告别

### 情景演练：柜面服务营销“七部曲”训练

### 3. 柜员服务营销标准用语

## 三、联动营销流程

### 1. 联动营销工具运用

- 1) 特殊叫号法
- 2) 贵宾体验法
- 3) 联动小蜜蜂
- 4) 潜在客户推荐表

### 2. 联动营销三部曲

- 1) 观察客户服务情况
- 2) 转介关键句
- 3) 相互介绍

### 3. 联动营销方式

- 1) 两端联动
- 2) 三端联动
- 3) 多端联动

### 4. 联动营销的注意事项

- 1) 保护客户隐私
- 2) 适当推崇包装

### 3) 注意转介顺序

## 第四讲：阵地营销活动法宝--沙龙营销

### 一、网点批量获客服务营销之微沙

#### 1. 厅堂微沙营销“9步法”

第一步：折页发放

第二步：礼貌问候

第三步：身份介绍

第四步：开场破冰

第五步：主题说明

第六步：过号提醒

第七步：产品说明

第八步：有奖问答

第九步：结束促成

**情景演练：**根据网点客户与产品情况，设计厅堂微沙龙的操作流程与话术，并进行模拟演练

### 二、网点批量获客服务营销之主题沙龙

#### 1. 主题沙龙活动“6要素”

活动定向

物料以及现场准备

前期造势

现场促销

事后跟进

活动小结

#### 2. 主题沙龙活动“5步法”

第一步：一个主题

第二步：八倍名单准备

第三步：沙龙前客户三轮邀约

第四步：沙龙现场两轮激发

第五步：沙龙后三轮跟进

## 第五讲：网点服务营销精准话术的实战演练

### 一、不同业务服务营销话术

1. 储蓄存款的营销

2. 客户识别与拓展营销

3. ETC 营销话术

4. 产品推介话术

5. 客户挽留话术

6. 柜员索取转介绍话术

## 二、头脑风暴：

营销思路，卡/大额转账，存折，定期存单，零存整取，定期的工资卡/存折

**情景演练：**分组现场演练，角色扮演。

**备注：**以上课程内容可根据客户实际情况做适当调整。