

# 银行网点服务营销能力提升

主讲：王卓

## 【课程背景】

随着金融产品的不断创新，网点客户量激增对网点服务质量与营销能力的要求在不断提高，网点服务营销已经成为各家银行体现整体竞争优势的“必争之地”。

网点柜员作为直面客户的第一人，具备高超的服务营销技能，对提高网点业绩起着至关重要的作用。

## 【课程目标】

- 重塑银行网点员工的职业心态，让他们爱上服务营销工作；
- 使柜员掌握网点现场快速销售技巧，提升销售率；
- 通过大量真实案例解析，使一线员工懂得把握客户心理，掌握客户投诉处理技巧；
- 学会多种减压的小技巧，让员工快乐工作。

## 【课程特色】

- 通俗易懂——用身边发生的事，直击问题核心，易于理解掌握
- 实操性强——方法可操作性强，可以直接使用在现场工作中
- 行业性强——大部分的案例都是直接来源于银行业

【课程时长】 1-2 天

## 【课程大纲】

### 模块一：银行服务营销提升

#### 一、银行服务营销基本认知

##### 【服务行业经典营销案例】

- ◇ 东方酒店体验“细节”服务
- ◇ 新加坡航空公司“五感”服务
- ◇ 海尔集团“质量”服务

#### 1、银行目前面临的变化

- ◇ 线下转移线上
- ◇ 距离不再重要
- ◇ 客户变为用户

#### 2、银行服务营销的变化

- ◇ 自我为中心--以客户为中心
- ◇ 坐商--广告招商--行商
- ◇ 交换式服务营销--亲情式服务营销--体验式服务营销

---

### 【视频案例】某农商行体验式服务营销

#### 3、服务营销基本概念

- ◇ 概念
- ◇ 本质

#### 二、银行服务营销重要意义

### 【视频案例】某银行服务营销特殊客户群体

- 1、赢得客户的法宝
- 2、树立品牌的利器
- 3、管理水平的标志

## 模块二：银行柜员服务营销技巧

### 一、柜面服务营销的难点

- 1、想出业绩难
- 2、把握需求难
- 3、营销方式难

### 二、柜面服务营销技巧

#### 1、高效应对话术

- ◇ 挖掘客户需求
- ◇ 激发客户意愿
- ◇ 重点突出收益

#### 2、如何实现柜面多产品营销？

- ◇ 基础产品配套成交
- ◇ 复杂产品激发转介
- ◇ 联动体现营销成果

#### 3、柜员一句话营销流程

- ◇ 办理业务前一句话营销话术
- ◇ 办理业务中一句话营销话术
- ◇ 办理业务后一句话营销话术

### 【话术案例】某银行柜员办理业务时整体服务营销话术

#### 4、柜员转介客户三要素

- ◇ 转介客户
- ◇ 转介需求
- ◇ 转介信任

---

## 5、柜员在服务营销注意事项

- ◇ 遇业务处理时间较长
- ◇ 遇熟客如何问候
- ◇ 遇业务过程中需短暂离开柜台
- ◇ 遇客户办理定期提前支取、转账汇款等业务
- ◇ 遇客户忘记密码
- ◇ 遇客户大额支取

沙场点兵：以小组为单位，每组派一名队员扮演一线柜员，其它小组派一名队员扮演客户，进行金融产品的推荐。由其它小组学员进行点评，老师做分析、总结。

## 模块三：银行厅堂服务营销技巧

【营销案例】某银行与招商银行大堂经理不同服务营销带给客户的不同体验

### 一、大堂经理岗位职责要求

- 1、眼睛要尖
- 2、耳朵要灵
- 3、手脚要勤
- 4、业务要精
- 5、嘴巴要甜
- 6、态度要好
- 7、语气要轻

### 二、大堂经理工作流程

- 1、营业前
  - ◇ 查仪容
  - ◇ 检设备
  - ◇ 开晨会
  - ◇ 迎宾客
- 2、营业中：迎、分、陪、销、安、辅、送
- 3、营业后：
  - ◇ 日总结
  - ◇ 清场地
  - ◇ 整内务
  - ◇ 关机具
  - ◇ 维客户

【视频案例】《大堂经理的一天--建行兰州铁路支行》

---

### 三、厅堂服务营销技巧

#### 1、厅堂服务营销的重要意义

【视频案例】《王刚老师电视剧营销节选视频》

- 金融脱媒冲击
- 存量客户激活
- 流量客户挖掘
- 高端客户维护

#### 2、厅堂视觉营销

- 临街：让客户愿意来
- 入口：让客户愿意买
- 厅堂：提升客户购买欲
- 柜面：临门一脚见奇效
- 贵宾区：让客户贵起来

#### 3、厅堂岗位营销

- 新客户识别营销
- 老客户维护营销
- 六大营销关键点
- 排队区的一句话营销
- 休息区的一分钟营销
- 分流精准营销
- 填单推荐营销
- 陪同挖掘营销
- 折面递送营销

【话术案例】厅堂手机银行营销话术

- 岗位联动营销
- 两端联动
- 三端联动

#### 4、厅堂微沙龙营销

- 如何组织厅堂微沙龙
- 确定主题
- 准备素材
- 明确分工
- 找准时机
- 活动预告

- 
- 总结整理
  - 组织厅堂微步骤
  - 开场
  - 讲解
  - 互动
  - 推荐
  - 邀约

#### 【话术案例】厅堂微沙龙营销话术

沙场点兵：以小组为单位，每组派一名队员扮演厅堂微沙龙主持人，一名员工扮演奖励人，其他组员扮演客户，进行厅堂微沙龙营销。由其它小组学员进行找错和补充，老师做分析、总结。

### 5、厅堂维护营销

- 线上维护营销
- 短信维护
- 微信维护

添加客户微信：五大渠道

添加存量客户微信：四种形式

打造个人微信 IP：五好形象

发送微信：三个原则

- 电话维护

电话话术的五大核心要素

#### 【案例分析】电话维护话术

- 线下维护营销
- 一般客户维护

日常情感关怀、发送个性信息、产品售后提醒

- 重要客户维护

一联、二盯、三花、四陪、五帮

#### 【案例分析】某支行行长重要客户维护案例

## 模块四：银行投诉处理

### 一、客户投诉原因分析

#### 1、银行原因

- 存款业务

- 
- 贷款业务
  - 服务质量

## 2、客户原因

- 弥补损失
- 性格差异
- 环境不同
- 其他原因

【角色扮演】客户因排队时间过长引起的投诉

## 二、重视客户投诉

### 1、投诉的益处

### 2、投诉的危害

## 三、如何避免投诉

### 1、投诉产生的三个阶段

- 抱怨
- 漠视
- 升级

### 3、客户投诉的三个目的

- 求尊重
- 求解决
- 求改进

### 4、避免投诉的三个路径

- 做好事
- 不找事
- 能平事

【案例分析】客户因错误收费引起的投诉

## 四、投诉处理的原则

- 1、积极面对、以诚相待
- 2、追本溯源、将不满转为需求
- 3、先解决心情、再解决事情
- 4、换位思考、有礼有节
- 5、结果导向、解决问题

## 五、投诉处理的技巧

- 1、压住场
- 2、让他说

---

3、耐心听

4、巧沟通

5、担责任

6、快处理

**【银行投诉案例演练】**

分组进行演练，相互点评后由讲师加以总结，以加强授课效果

**模块五：情绪与压力管理**

**【课程互动】七巧板拼T**

**一、压力管理**

1、工作压力的自我评估

2、实际演练克服压力的方法

◇ 身体调节

◇ 精神调节

◇ 心理调节

◇ 善待自己

◇ 沟通管理减轻压力

◇ 时间管理减轻压力

**【视频分享】《写在生死边缘》**

**二、自我素质提升**

建立八种心态

◇ 老板心态

◇ 责任心态

◇ 主动心态

◇ 务实心态

◇ 竞争心态

◇ 感恩心态

◇ 付出心态

◇ 坚持心态

**三、银行员工应有心态**

1、注意形象，代表银行

2、以客为尊，客户至上

3、转换角色，换位思考

---

4、主动服务，合作共赢

5、把握本质，发自内心