

银行网点厅堂致胜

主讲：林涛

【课程背景】

“厅堂为王”、“决战厅堂”关于厅堂营销的话题一直都是银行网点重点关注的话题，从招商银行零售转型开始，银行业越来越重视网点厅堂的营销管理，从硬件布局到软件能力提升，无不体现出厅堂营销的重要内容，从中展开的客户厅堂动线管理、厅堂人员“协奏曲”等知识内容也覆盖到整个厅堂营销管理中。

【课程目的】

本课程从厅堂硬件布局开始，对网点厅堂客户的动线管理进行针对性的梳理，形成了客户的“迎”“宣”“销”“引”的相对固定的网点“行走”流程，同时对各个岗位进行赋能，在提升厅堂人员能力的同时，整体提升厅堂人员的协同能力，做到客户的全面需求开发。

【课程对象】银行网点厅堂人员

【课程时长】0.5天

【课程大纲】

一、银行网点客户的动线管理

（一）客户动线管理的概念及意义

案例：景区游客动线管理

- 1、提供更好的服务
- 2、更多的销售机会

（二）客户引导分流

- 1、客户引导分流核心
- 2、各区域引导分流示意图及解析
- 3、基本话术示例

（三）各区域动态补位原则

- 1、先服务后营销
- 2、先外后内
- 3、先接待后引导

（四）客户动线管理图示全览及各区域工作要点

二、网点销售流程优化

（一）现场诊断

- 1、目前网点的销售流程是怎样的？
- 2、主要问题是什么？
- 3、该如何优化？

（二）优化后的网点销售流程

- 1、被动—主动
- 2、满足需求—发掘需求

3、交流—沟通

(三) 各岗位 3W 原则

三、厅堂客户识别

(一) 观察的艺术

案例分享 (视频)

- 1、关注细节
- 2、聆听的重要性
- 3、快速分析能力
- 4、注意事项

(二) 数据应用

- 1、大数据分析
- 2、系统提示
- 3、相互协作的重要性

(三) 沟通的诀窍

- 1、有针对性
- 2、永远记住客户的第一需求
- 3、优质服务是前提
- 4、切记不能做的事

四、厅堂客户营销要点

(一) 引见是目的

- 1、引见的概念
- 2、如何管理引见
- 3、话术解析

(二) 卓有成效的团队合作

- 1、了解你的团队成员
- 2、如何做介绍

(三) 如何处理反对意见 (UAF 法则)

(四) 产品销售话术 (FABE 法则)

情景演练

(五) 厅堂微沙龙

- 1、要点解析
- 2、效果分析
- 3、组织流程
 - (1) 三准备
 - (2) 七步骤
 - (3) 二促成

情景演练

五、案例分析及场景演练

- 1、“雁过拔毛”式的厅堂销售流程
- 2、大数据的运用
- 3、应急事件处理
- 4、网点人流量激增处理方案讨论解析