

# AI 短剧 + 厅堂服务营销能力提升

讲师：柯雨金

## 课程介绍

### （一）课程目标

本课程旨在通过 AI 短剧的创新形式，帮助银行厅堂服务人员掌握高效的服务营销技巧，熟悉厅堂常见业务场景下的营销要点。

学员将学会运用 AI 短剧展示服务流程、传递产品信息，提升客户体验与营销转化率，从而增强厅堂服务营销的综合能力。

### （二）课程特色

**场景化 AI 短剧教学：**紧密围绕银行厅堂真实业务场景，通过 AI 短剧还原服务营销过程，增强学习的代入感与实用性。

**技术与业务深度融合：**将 AI 技术全面应用于短剧创作与教学，实现服务营销知识的生动呈现与高效传播。

**实战案例驱动：**结合大量厅堂服务营销案例，通过 AI 短剧剖析成功经验与失败教训，助力学员快速掌握核心技能。

### （三）适用人群

- 1、银行厅堂柜员、大堂经理、理财经理等一线服务营销人员。
- 2、银行新入职员工，需要快速熟悉厅堂服务营销流程与技巧。
- 3、银行服务营销管理人员，希望通过创新方式提升团队服务营销水平。

## 课程大纲

### 第一章、厅堂服务营销基础理论

#### （一）银行厅堂服务营销概述

##### 1、厅堂服务营销的重要性与作用

提升客户满意度，树立银行品牌形象

挖掘客户需求，促进业务增长

##### 2、厅堂服务营销的特点与挑战

客户流量大、需求多样

服务时间有限，营销机会转瞬即逝

## (二) 厅堂服务营销核心原则

### 1、以客户为中心的服务理念

关注客户需求，提供个性化服务

### 2、专业与高效服务原则

快速准确办理业务，解答客户疑问

### 3、主动营销与适时推荐原则

把握营销时机，自然推荐合适产品

## (三) AI 短剧在厅堂服务营销中的应用价值

### 1、AI 短剧的特点与优势

直观展示服务营销流程与技巧

便于重复学习，随时随地获取知识

### 2、对厅堂服务营销能力提升的作用

帮助员工快速掌握复杂场景下的服务营销方法

通过情景模拟增强员工应对实际问题的能力

## 第二章、厅堂服务营销 AI 短剧剧本创作

### (一) 厅堂服务营销场景分析

#### 1、业务办理场景

开户、存取款、转账等基础业务营销机会挖掘

复杂业务（如贷款咨询、理财签约）的服务流程与营销要点

#### 2、客户咨询场景

解答客户产品疑问，引导客户需求

处理客户投诉与不满情绪

#### 3、厅堂活动场景

举办金融知识讲座、产品推介会的流程与营销技巧

## (二) 剧本创意构思

### 1、将服务营销知识转化为剧情

设计客户从进入厅堂到业务办理完成的完整故事线

案例：创作客户办理定期存款业务，柜员推荐合适存款产品的短剧剧情

### 2、增强短剧吸引力的设计

融入金融热点话题、客户常见痛点问题

设置有趣的角色互动与情节反转

## (三) 剧本结构设计

### 1、适合厅堂服务营销知识传播的短剧结构

开头：设置客户进入厅堂的场景，引发观众关注

中间：通过剧情发展展示服务流程、营销技巧与客户互动

结尾：强调服务营销成果，展示客户满意的反馈

### 2、角色与情节设计

塑造柜员、大堂经理、客户等鲜明角色形象

设计角色间的对话与行动，突出服务营销关键点

## (四) 台词创作

### 1、编写符合角色身份与厅堂场景的对话

柜员专业、礼貌的服务用语

客户多样化的咨询与反馈表达

### 2、突出服务营销要点的台词设计

用简洁易懂的语言介绍产品优势与办理流程

设计引导客户需求、促成营销的话术

## 第三章、AI 工具在厅堂服务营销短剧制作中的应用

### (一) AI 角色与场景生成

#### 1、使用 AI 工具创建厅堂服务营销相关角色

定制柜员、大堂经理、不同类型客户的外貌、服装和表情

## 2、生成银行厅堂场景

运用 AI 生成营业厅大厅、柜台、理财专区等场景

添加叫号机、宣传海报、智能设备等细节元素增强真实感

### (二) AI 剪辑与特效制作

#### 1、AI 自动剪辑功能应用

快速生成短剧初稿，优化剪辑节奏

案例：通过剪映剪辑功能，将拍摄素材和 AI 生成内容整合生成短剧基础版本

#### 2、特效与音效添加

利用 AI 添加业务流程标注特效、重点产品信息突出特效

匹配合适的背景音乐（如轻松舒缓的音乐）与环境音效（如叫号声、客户交谈声）

## 第四章、厅堂服务营销能力提升实战

### (一) 业务办理中的服务营销技巧

#### 1、基础业务营销方法

在业务办理过程中挖掘客户潜在需求

通过 AI 短剧展示如何自然推荐关联产品（如办理银行卡推荐手机银行）

#### 2、复杂业务服务与营销要点

学习理财、贷款业务的专业讲解与风险提示

模拟复杂业务办理场景，进行服务营销实战演练

### (二) 客户沟通与关系维护

#### 1、客户咨询解答技巧

倾听客户需求，准确清晰地回答问题

通过 AI 短剧学习处理客户异议与投诉的沟通方法

#### 2、客户关系维护策略

建立客户档案，定期回访

设计个性化服务方案，提升客户忠诚度

### **(三) 厅堂活动组织与营销**

#### **1、厅堂营销活动策划**

确定活动主题，制定活动流程

利用 AI 短剧展示成功的厅堂活动案例

#### **2、活动执行与效果评估**

模拟活动现场，练习活动主持与产品推介

学习活动效果评估方法，总结经验教训

## **第五章、AI 短剧在厅堂服务营销中的应用与推广**

### **(一) 发布平台选择**

#### **1、银行内部平台**

员工培训系统、内部通讯软件、企业微信公众号

#### **2、外部展示平台**

银行官方网站、手机银行 APP 服务展示板块

### **(二) 推广策略制定**

#### **1、优化标题、封面与标签**

突出厅堂服务营销的核心亮点（如“高效服务，精准营销”）

设计吸引眼球的封面，展示厅堂服务场景或营销成果

#### **2、内部培训与学习推广**

将 AI 短剧纳入新员工培训与日常业务学习

组织员工观看讨论，分享学习心得

### **(三) 效果评估与优化**

#### **1、建立评估指标体系**

员工服务营销知识掌握度

客户满意度、业务办理效率、产品营销转化率等业务指标

#### **2、根据评估结果优化短剧与服务营销策略**

调整剧本内容、画面呈现，使其更贴合实际需求

## 改进厅堂服务营销流程与技巧培训方案

### 第六章、课程总结与成果展示

#### (一) 课程内容回顾

- 1、系统梳理 AI 短剧创作与厅堂服务营销能力提升的全流程要点
- 2、强调关键知识点与技能操作的注意事项

#### (二) 优秀作品展示与点评

- 1、学员展示创作的厅堂服务营销 AI 短剧作品
- 2、教师与学员共同点评，从剧本创意、AI 技术应用、服务营销知识传达等方面提出改进建议

#### (三) 课程资源与后续支持

- 1、分享优质 AI 工具、银行厅堂服务营销素材资源
- 2、提供持续的创作指导与服务营销能力提升建议