

《精彩厅堂微沙龙策划与组织能力提升课程》

课程背景：网点作为银行重要的服务渠道，客户在这里办理业务时的良好体验将直接影响到客户满意度及销售业绩。而目前基层网点客流高峰期时，排队客户多，等候时间长，客户的情绪易焦躁不安，需要有效手段缓解。厅堂微沙龙既是厅堂管理的有效工具，也是厅堂营销的重要手段。适时的开展，既可以通过关怀沟通提升客户满意度，也是营销宣传以提升网点产能的突破口。

课程收益：

- 1、提升网点人员对厅堂微沙龙的认识，让大家从内心真正的热爱上开展微沙龙活动，而不是被动应付；
- 2、让员工有效掌握厅堂微沙龙的策划、组织及后期跟进的全流程；
- 3、提高员工的现场表达能力和感染力，为后期开展理财沙龙活动储备人员；
- 4、有效缓解厅堂客户排除压力，提升客户感知并提高现场销售成功率。

课程大纲：

模块一：厅堂微沙龙开始前—精心准备事半功倍

鱼骨图练习：银行网点为什么要选择在客流高峰期开展厅堂微沙龙？

- 1、美国安普夸银行的网点特色经营给你带来的启发

- 1) 竞争要求我们改变
- 2) 大堂经理做灵魂还是做幽灵？
- 2、客户为什么不愿意耐心等待--排队等候心理学原则
- 3、明确开展厅堂微沙龙的前期流程
- 1) 开展时间、开展时机、宣讲对象、主持人安排、准备工作消费者 4、消费者的消费心理分析
- 2) 传统经济学观点：消费者都是理性的
- 3) 行为经济学观点：消费者会受许多非理性因素的影响

模块二：厅堂微沙龙过程中--精彩互动提升业绩

- 1、淡定从容的面对客户，让紧张情绪跟你说再见；
 - 1) 台上一分钟、台下十年功
 - 2) 深呼吸让自己放松下来
 - 3) 借助“压力转换器”
- 2、绘声绘色的语言表达，让你的讲解更有渗透力；
 - 1) 音量、音调、音色的概念和练习；
 - 2) 厅堂微沙龙宣讲时，用生动的故事开场会更打动人心；
 - 3) 厅堂微沙龙的宣讲流程、宣讲话术

3、自然得体的肢体语言，让你的讲解更具感染力；

1) 眼神运用与手势配合

2) 身体语言与情绪表达

3) 绘声绘色的表演技巧

4、精彩绝伦的互动技巧，让你的讲解更具震撼力；

1) 有效发问技巧

2) 有效回应技巧

5、谈笑风生的危机处理，让你的讲解更具影响力；

1) 辨别“挑战”客户的种类

2) “挑战”客户的处理方法

模块三：厅堂微沙龙结束后—电话激活与跟进

1、确认对方身份

2、自我介绍与问好

3、道明电话目的

4、邀约见面时间

模块四：微信营销及文案策划

一、 微信营销的流程解析

1、微信营销前期推广

目标要求

活动准备

活动细节

奖品设置

活动预算

2、营销后期执行

线上微活动

线下微活动