

# 中级大堂经理营销与管理全垒打

**课时设计：**2天 12课时

**培训对象：**大堂经理

**课程收益：**

- 1.实战性——本课程是绩效提升现场项目的精华提升版，所有方法、工具、技巧、案例、录像均经过实际（33项目 305网点实践）的检验提炼，录像均为银行现场监控录像；
- 2.实用性——对网点服务营销过程中遭遇的所有疑难和困惑进行“全垒打”，100%贴合网点的工作实际任务，为网点现场管理与营销能力提升量身定制，课程给出的方法、工具、话术，学员不需要转化就能直接应用到工作中；
- 3.实效性——运用S-OJT技巧、教练技术、通关技巧等，按照“四个一”模式开展授课，整个学习过程按照成人最佳学习模式“体验—反思—总结—应用”来打造，促使培训结果落地，促成网点服务营销“能力+绩效”大幅双提升，提升数据量化。

**课程目标：**帮助学员

1. 解决网点现场管理与营销提升过程中的短板、困惑、瓶颈、问题；
2. 掌握专业尊重、标准优质的网点各岗位服务营销流程；
3. 树立敢于营销、勤于营销、善于营销的心态；
4. 掌握关键产品的卖点及营销话术，举一反三；
5. 掌握交叉营销流程及技巧

**课程大纲：**

## 一、大堂现场管理篇

1. 大堂现场 7S 管理技巧
  - 1) 7S 环境标杆细化标准；
2. 营业厅现场管理案例分析；
  - 1) 网点门口管理；
  - 2) 大厅管理；
  - 3) 客户等候区管理；
  - 4) 营销主题管理；
  - 5) 高低柜区管理；
3. 7S 精细管理推进方法及工具。
  - 1) 【通关考核 1：网点现场管理】若有条件安排实地
4. 如何快速取得客户信任？
  - 1) 营销基础—信任度塑造
  - 2) “12+7 好服务”流程训练

## 二、大堂深度营销篇

1. 如何交叉“巧”营销
  - 1) 抓住网点营销 3 个时机
  - 2) 标准销售流程（交叉销售）训练
  - 3) 营销第一步--引起注意和兴趣
  - 4) “6 个多”技巧
  - 5) 巧问练习、强调练习
2. 从营销冠军录像提取的一句话营销模板案例
  - 1) 短信、IC 卡

- 2) 存折办卡
- 3) 手机银行、网上银行
- 4) 黄金
- 5) 定投
- 6) 理财卡
- 7) 分期

3. 识别目标客户，判断销售机会

4. 联动营销技巧

5. 厅堂营销交叉营销练习

6. 如何让客户心动—卖点呈现说明

- 1) 抓住客户三大穴位
- 2) 趋利避害
- 3) 说透说够
- 4) 物超所值
- 5) 设计销售辅助工具
- 6) 影响客户的 6 种武器
7. 设计基本原则
  - 1) 注意力原则
  - 2) 利益化原则
  - 3) 视觉化原则
  - 4) 故事化原则
  - 5) FABE 原则

## 8. 产品如何推荐

## 9. 产品竞争力训练

- 1) 善于寻找产品的卖点
- 2) 善于寻找比较优势
- 3) 善于多角度看待卖点
- 4) 善于跟客户挂钩

## 10. 产品销售力训练

- 1) 产品推荐“乔布斯”四原则
- 2) 聚集客户利益原则

## 11. 如何让客户行动 1—异议处理

- 1) 五大异议原因及对策
- 2) 异议处理原则
- 3) 异议处理流程
- 4) 举例：贷款反对话术处理，
- 5) 利率太高
- 6) 手续太麻烦
- 7) .....

## 12. 举例：客户信用卡 10 大反对意见处理训练

- 1) 有他行卡了，卡太多了
- 2) 他行卡额度高优惠多、你行额度低、
- 3) 不需要、用不到
- 4) 你行的卡还不如某银行活动多，优惠多

- 5) 要这个哪个资产证明太麻烦，还要提供个人信息
- 6) 不会不懂使用、用不来
- 7) 要年费，不合算

### 13. 理财产品 5 大反对意见处理训练

- 1) 案例 1：如果客户卡里只有 3 万，
- 2) 案例 2：我要回家跟老婆商量一下，
- 3) 案例 3：你这是“非保本浮动收益”产品，说明你这款产品有风险，我不要了。
- 4) 案例 4：其他行的 35 天利率是 4.3%，比你好高 0.2%。

### 14. 如何找到目标客户

- 1) 进区入户
- 2) 沙龙营销

### 15. 如何拉存款

- 1) 银行卡营销法
- 2) 结算资金留存法
- 3) 网络平台垄断法
- 4) 源头开发法
- 5) 金融理财法
- 6) .....

### 16. 如何激励员工开展交叉销售

激励制度设计

17. 问题大讨论: 面对网点交叉营销中的任何 问题，进行全垒打讨论

- 1) 存款、贷款营销
- 2) 定投 10 大反对意见处理
- 3) 黄金销售
- 4) 保险销售
- 5) .....

18. 总结问题集

19. 测试知识点

20. 教练辅导技巧（针对网点负责人）

21. 提供操作反馈及操作评估

22. 通关考核能力点（本次）

- 1) 网点柜面交叉销售通关（以小产品及理财产品为载体）
- 2) 网点厅堂联动交叉销售通关（以信用卡为演练载体）
- 3) 网点异议处理销售通关（以定投、保险为演练载体）

23. 强调学习效果落地