

零售银行大堂经理技能提升高级课程 (4DVD+教程)

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

www.abaogao.com

一、报告报价

《零售银行大堂经理技能提升高级课程（4DVD+教程）》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/C871618UNL.html>

报告价格：印刷版：RMB 9800 电子版：RMB 9800 印刷版+电子版：RMB 10000

智研数据研究中心

订购电话：400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真：010-60343813

Email：sales@abaogao.com

联系人：刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、说明、目录、图表目录

零售银行大堂经理技能提升高级课程（4DVD+教程）内容介绍：

第一部分：营业厅转型

一、重点介绍

银行网点转型内容和要素

网点人员转型

银行大堂经理：一道靓丽风景

从结算型向服务营销型转变

二、流程演示

网点功能分区介绍

客户引导区，

客户休息区，

个人业务顾问区，

个人理财中心，

现金柜台区，

自助服务区

三、王丙森先生讲营业厅转型

第二部分：大堂经理职责定位

一、重点介绍

大堂经理角色定位和工作职责

金牌大堂经理服务价值

大堂经理的角色定位

大堂经理工作内容和业务范围

大堂经理胜任“ASK”模型

大堂经理综合素质要求

二、流程演示

客户引导流程

指导添单流程，

引导VIP客户，

推荐自助设备，

移动柜员流程，

回答客户咨询流程，

销售推荐流程，

三、王丙森先生讲营业厅转型

第三部分：大堂经理服务礼仪

一、重点介绍

仪态——站姿

仪态——坐姿

仪态——蹲姿

仪态——微笑

礼仪——握手

礼仪——交换名片

服装——服装准备

服装——备品准备

服装——首饰选择

二、王丙森先生讲大堂经理服务礼仪

第四部分：大堂经理现场管理

一、重点介绍

大堂经理岗位服务与管理

处理异议时常见错误行为

应对客户异议与疑虑技巧

二、流程演示

员工晨会部分：

明确告知应该做什么，

做到早期发现异常情况，

防止人为失误或遗漏，

并始终维持正常状态

大堂经理工前准备

各功能分区内部检查

大堂经理准备移动柜员夹内物品；

大堂经理后备流程

指导员工行为流程

对仪容仪表语言行为规范给与指导，
工作行为出色给与表扬，
合理安排柜员流程缩短柜台等待时间

营业终了，大堂经理准备

第五部分：客户不满与投诉管理

一、重点介绍

客户离开我们的原因

抱怨的客户会……

若抱怨得到有效处理又会……

如何处理顾客不满——做什么

如何处理顾客不满——不做什么

处理投诉的原则

处理投诉的原则的认同用语

如何对付无理取闹客户？

二、流程演示

安排优先服务流程

客户错过叫号

紧急挂失

客户投诉及后续处理

发现潜力客户

客户推荐

现场客户投诉处理流程

三、王丙森先生讲客户不满与投诉管理

第六部分：大堂经理客户营销活动

学习时间：2.5个小时

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/C871618UNL.html>