

零售银行大堂经理技能提升研究报告

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研究报告》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/K671618G1Y.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研究报告 内容介绍：

目录

前言

第一章、大堂经理角色定位

一、网点转型与营业厅客户体验

二、国内银行网点服务现状

三、大堂经理价值不可替代

四、如何做好“金牌”客户服务

五、大堂经理角色定位

六、大堂经理胜任ASK模型

七、如何拥有良好职业心态

经验分享：建行大堂经理服务革命

经验分享：建行大堂经理客户之声

第二章、大堂经理工作职责

一、大堂经理工作内容

二、大堂经理与首问责任制

三、经验：优秀大堂经理的秘诀

四、经验：大堂经理“七种本领”

五、资料：首问责任制实施规定

六、新闻链接：行长亲任大堂经理

第三章、大堂经理岗位设计

一、大堂经理工作流程

二、引导客户流动

三、经验分享：大堂经理的一天

培训心得：工商银行大堂经理培训

经验分享：大堂经理的小感悟

第四章、大堂经理客户营销活动

一、四种典型客户类型

二、顾客购买决策过程

三、客户需求和介绍信息

四、了解客户需求的方法

五、金融服务营销发展趋势

六、“MAN”：客户识别技巧

七、“SPIN”：顾问式销售技巧

八、“FABE”：产品推介技巧

九、资料大堂经理自我练习

经验分享：行长任大堂经理推营销服务

第五章、大堂经理服务意识提升

一、大堂经理与客户需求

二、满足客户需求的准备

三、接待客户主动相迎原则

四、服务意识：态度决定一切

五、资料：XXX银行前台服务规范

资料：大堂经理“5S4E”服务标准

第六章、大堂经理营业厅服务礼仪

一、关于服务礼仪

二、职业形象塑造

三、站姿、坐姿和走姿训练

四、握手的学问

五、交换名片礼仪

六、介绍的礼仪

七、谈话的礼仪

八、乘车的礼仪

九、资料参考：大堂经理服务细节十七问

经验分享：大堂经理——银行形象代言人

第七章、大堂经理人性化沟通技巧

一、听：理解客户的感情成分

二、说：声音表现力

三、提问：主动与客户交流

四、微笑：尽显服务魅力

五、目光：用眼睛说话

六、观察：领先客户一步的技巧

第八章、大堂经理服务技能提升

一、主动与客户招呼

二、引导客户技巧

三、形体语言运用

四、情绪自控八种方法

五、经验分享：“堂头”的“四勤”

资料：大堂经理：别有滋味在心头

第九章、正确对待客户投诉与抱怨

一、客户投诉原因分析

二、正确处理客户投诉

三、如何处理客户投诉

四、客户投诉处理技巧

五、解答疑问和处理异议

第十章、大堂经理现场管理

一、关注特别客户

二、环境卫生维护标准

三、突发事件管理

四、可视化管理

案例分享：警惕银行门前新骗局

第十一章、附件

附件一XX银行大堂经理工作指引

附件二XX银行分行大堂经理工作手册

附件三XX银行营业网点文明用语和服务禁语

附件四XX银行制度执行1000问（节选）

附件五中国农业银行网点大堂经理服务标准指引

附件六理财大堂经理培训课程大纲

附件七读者反馈表

附件八研究机构介绍

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/K671618G1Y.html>