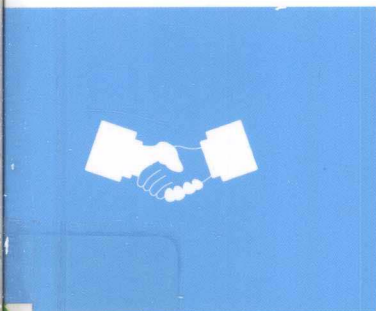


走向世界的银行

银行网点服务营销技巧

◎赵鸿渐 杨秀萍 姜华 宋婉星 编著



营销的基础是服务，而服务则是最佳的营销策略
银行的长久发展离不开基础网点成功的运营
这份成功只能来自于银行服务与营销的深入结合



走向世界的银行

银行网点服务营销技巧

◎赵鸿渐 杨秀萍 姜 华 宋婉星 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

走向世界的银行：银行网点服务营销技巧 / 赵鸿渐
等编著. — 北京：人民邮电出版社，2013.6
ISBN 978-7-115-31772-8

I. ①走… II. ①赵… III. ①银行业务—市场营销学
—中国—技术培训—教材 IV. ①F832.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第092248号

内 容 提 要

本书针对银行网点中需要与客户重点接触的三大岗位，即每日与银行客户直接打交道的柜台服务人员、解决各种问题或为客户答疑解惑的大堂经理以及与各种有特殊需求的客户打交道的客户经理，各自的工作流程和服务营销规范，提供主动服务营销技巧，涵盖晨会流程标准化、银行网点环境标准化、银行员工形象标准化、服务流程标准化、现场管理标准化、银行客户经理常用商务礼仪等，以提升三大岗位人员的服务意识及自动自发营销能力。

-
- ◆ 编 著 赵鸿渐 杨秀萍 姜 华 宋婉星
责任编辑 王建军
执行编辑 赵 娟
责任印制 杨林杰
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：800×1000 1/16 彩插：1
印张：17 2013年6月第1版
字数：204千字 2013年6月北京第1次印刷
-

定价：36.00元

读者服务热线：(010)67119329 印装质量热线：(010)67129223
反盗版热线：(010)67171154

有人说，服务是个产业，而营销是个行业，二者有质的不同，尤其对银行业，这两者并没有什么太大关系。

也有人说，服务是一种体验，客户满意了，再让他消费，就会事半功倍，银行服务更是如此，它是一切营销的基础。

两种不同的说法，到底孰是孰非？事实究竟怎样？来看下面一个真实的案例：

11月的一天，某银行网点，大堂徐经理正在认真地工作。徐经理是一位40多岁的女士，工服整齐，丝巾雅致，妆容得体。她在完成自己的分内工作之余，还不断地在现场进行巡视管理，不停地与到来的客户进行沟通交流。

这时，等候区有十来位客户，徐经理见到门口暂时没有到来的客户，就随手拿起银行产品的宣传彩页，微笑走到等候区，声音亲切地一一询问。

当来到一位中年男士面前时，该男士小声回答：“要存款。”徐经理瞬间放低了声音，微向前倾：“请问您存多少钱？”客户回答：“20万。”徐经理了解到客户是存定期业务后，用规范的手势，礼貌地将客户引领至贵宾室，递上热水，又顺手递给客户一张网点自制理财产品资料，边介绍边和客户聊起了家常。

从聊天中得知，客户在网点有很大一笔个人存款，但因为不懂理财，钱就一直存着定期。于是徐经理又将该网点的客户经理——资深的AFP（金融理财师）李经理介绍给了该客户。经过李经理详细的沟通和专业的介绍，该客户顺利地购买了一笔80万元的半年期理财产品。

类似于这样的案例，在各大银行和网点中屡见不鲜。随着经济的不断发展，竞

争日益加剧。各大银行目前基本已达成共识，想要提升营销业绩，将服务做好，这是基本前提。而时至今日，在个别银行的某些网点，依然未能认识到服务的重要程度，只是一味地追求营销业绩，增加员工的营销压力，对等候的客户不理不睬，尤其对低端客户更是态度恶劣，语气生硬。可以说没有服务做支撑的营销，好比空中楼阁，迟早有一天会坍塌。事实证明，营销的基础是服务，而服务就是最佳的营销策略！一家银行的长久发展，势必离不开最基础网点的运营成功，这份成功只能来自于服务与营销的深入结合。

那如何做好服务与营销呢？本书作者将结合多年网点转型培训咨询的经验，从客户的视角、管理者的视角以及第三方的视角，详细告诉你答案！

相对其他同类书籍而言，本书具有以下特点：

第一、针对性更强。本书集结了银行人员应具备的基本职业素养以及工作方法技巧，包括职业化形象要求、网点服务流程、客户接待礼仪、待客沟通技巧、高端客户营销技巧、客户投诉应对方法以及现场管理技巧等。

第二、侧重实务性。本书省略了大量空洞、冗长的理论篇节以及在实际工作中不常用到的内容，本着实用和适用的原则，把重点放在了岗位技能技巧的规范操作上。针对网点中需要与客户接触的重点三大岗位，即柜员、大堂经理和客户经理岗位的工作流程和服务营销规范进行了具体而详实的介绍。

第三、着眼点较高。网点的现场管理水平是银行网点精神面貌的展现以及营销业绩的保证。网点管理者如何从更高的视角去管理网点的人和事，本书将会详尽分享。

本书是一本集专业与实用、简洁与大气于一身的书籍。书中观点及大量案例都是作者经过大量调研、咨询和培训，参考了国内外优秀的银行发展经验，与实际工作结合后总结出来的精华。希望本书能够为各家银行不断发展壮大提供绵薄之力。本书的编写也参考了诸多业内人士的建议和意见，在此一并表示感谢。

如果你手拿本书，用心品读，专注理解，认真实践，不断总结，相信本书一定会给你的工作与发展带来帮助。

Contents ■ 目 录

前 言

第一章 晨会流程标准化

◆ 第一节 关于晨会	2
一、晨会的意义	2
二、晨会开什么	2
三、晨会的作用	3
◆ 第二节 如何有效开晨会	5
一、安排主持人	6
二、安排主题	6
三、晨会模块	7
四、晨会的内容和形式	7
◆ 第三节 晨会流程七步曲	10
一、晨会列队	10

二、相互问候	10
三、仪容、仪表自检互检	10
四、行长讲话	11
五、晨会训练	11
六、朗诵口号	12
七、感谢	12
◆ 第四节 晨会记录	13
◆ 第五节 晨会工具的使用	14

第二章 银行网点环境标准化

◆ 第一节 网点外部环境标准化	20
一、网点外部环境基本要求	20
二、网点外部标牌和标识	20
三、银行外部环境卫生	21
四、银行网点车位管理	22
五、客户服务设施	23
六、网点外部环境安全性	24
七、银行网点便利性	24
◆ 第二节 自助区环境标准化	26
一、自助区环境基本要求	26

二、自助区环境要求	26
三、自助区设备要求	27
四、自助区环境卫生	27
五、自助区的维护与安全	28
六、自助区管理建议	29
七、自助银行管理标准	30
 ◆ 第三节 网点内部环境标准化	 32
一、网点布置整体要求	32
二、网点各区域布置标准	33
三、银行服务细节提升小贴士	39
 第三章 银行员工形象标准化	
 ◆ 第一节 银行员工着装标准化	 42
一、银行规范着装的重要性	42
二、银行员工职业着装基本标准	43
三、银行员工着装礼仪	46
四、银行员工饰品佩戴规范	50
五、银行员工的着装禁忌	52
 ◆ 第二节 银行员工仪容标准化	 56
一、银行员工仪容的重要性	56

二、银行员工仪容的基本要求	56
三、银行女员工化妆技巧	58
四、银行女员工饰品佩戴要求	61
◆ 第三节 银行员工举止标准化	62
一、银行员工行为举止标准化的重要性	62
二、银行员工姿态要求	63
三、银行员工的服务手势	67
四、银行员工的接物、递物	67
五、银行员工的握手礼仪	69
六、银行员工的注视礼仪	72
七、银行员工的微笑礼仪	73
第四章 服务流程标准化	
◆ 第一节 柜员服务操作规范	78
一、柜员如何做好对客户的服务	78
二、柜员服务流程七步曲	81
三、柜员服务要点提示	88
四、柜员营销技巧提升	88
五、柜面服务的改善和跟进	92
◆ 第二节 大堂经理工作规范	93
一、大堂经理角色定位与岗位职责	94

二、大堂经理日常工作规范	95
三、大堂经理服务流程七步曲	97
四、大堂经理每日工作班后整理	107
◆ 第三节 客户经理营销五步法	108
一、主动迎接——拥有客户的关键	108
二、自我介绍——成功营销的开端	112
三、恰当营销——深入浅出，运筹帷幄	114
四、陪同办理——把握客户交往的每一分钟	124
五、礼送客户——画上圆满的句号	125
◆ 第四节 服务用语与沟通技巧	131
一、微笑的力量	132
二、倾听是金	134
三、沟通3A原则	139
四、沟通中如何有效发问	141
五、沟通时如何运用观察的技巧	143
六、银行常用文明礼貌服务用语及服务禁忌语	146
第五章 现场管理标准化	
◆ 第一节 银行现场员工管理艺术	152
一、网点高效时间规划管理	152

二、员工情绪管理技巧	165
三、激励员工的6种有效技巧	168
四、快乐团队建设的方法	171
五、有效授权	173
六、如何加强对大堂经理的督导检查	178
七、如何对现金柜员和非现金柜员督导检查	183
◆ 第二节 银行现场客户管理艺术	189
一、客户的引导与分流	189
二、客户情绪管理技巧	203
三、如何实施针对性的客户服务	205
四、客户服务的基本原则与要求	220
五、如何提高客户服务的满意度	221
六、顾客抱怨投诉处理技巧	224
◆ 第三节 银行网点现场5S管理艺术	228
一、5S管理的概念	228
二、整理推行技法	230
三、整顿遵循的原则	230
四、清扫推进方法	231
五、如何实施清洁活动	231
六、如何实施素养活动	232
七、网点5S实施关键	232

第六章 银行客户经理常用商务礼仪

◆ 第一节 客户经理拜访礼仪	234
一、拜访之前有准备	234
二、拜访礼仪注意事项	236
◆ 第二节 客户经理待客餐饮礼仪	239
一、中餐礼仪	239
二、西餐礼仪	244
三、葡萄酒礼仪	250

后 记	257
-----	-----

第一章 晨会流程标准化

本章重点：

- 1. 晨会的作用和意义
- 2. 晨会流程七步曲
- 3. 晨会管理工具



早晨八点零五分，在解放路某银行网点大堂，20多名网点工作人员整齐地排好了队列，站在队列最前面是该网点主管服务的胡行长，胡行长是一位近50岁的中年女士。她声音洪亮，笑容满面，服装整齐。八点十分，胡行长准时打开了大堂墙壁上的电视，电视里开始播放第八套广播体操，胡行长站在最前列，在她整齐有力动作的带领下，大家状态饱满，神采奕奕。热身早操过后，工作人员以饱满振奋的状态进入了一天中最重要的时刻——晨会时间。



■ 第一节 关于晨会

一、晨会的意义

俗话说“一日之计在于晨”。晨会在唤醒员工意识，增强团队凝聚力和向心力，提升网点整体业绩，完善企业文化等方面起到了决定性的作用。如今，晨会进入了各家银行，并成为普遍采用的管理手段之一。晨会正在以多样化的形式，向银行员工传递各种信息，达到银行经营管理和业务发展的目的。

二、晨会开什么

晨会是经营性营销管理会议，包括季度晨会、月度晨会、每周晨会和每日晨会。晨会的内容包括跟踪营销进度、沟通市场信息、宣讲企业政策、推广金融产品、培训业务知识、提升营销技能、传承公司文化、凝聚团队精神等。现在，越来越多的银行将晨会时间变成网点营销与服务技能提升的重要时刻。

目前，晨会在银行业逐渐已经走向制度化和常态化，但开晨会时，常常会遇到这样的问题：晨会常开，但已经没有新意了，内容也越来越匮乏，晨会成为了一种可有可无的形式，甚至成为一种负担。常见的问题罗列如下：

欠计划性

随意性强，缺乏追踪管理和连贯性，想哪说哪，指哪打哪

欠变化性

形式单一，方法单调，形式不变

欠针对性

准备仓促，无阶段重点，不能与部门现有问题和银行阶段重点相协调

欠纪律性

缺乏制度管理，员工出勤率低，会场纪律松散，形如茶楼

欠激励性

缺少相应氛围营造，主持人纯粹凭感觉进行早会运作

欠互动性

有时表现为主持人的“独角戏”，有时又成为部门经理的“训导会”

欠生动性

内容空洞枯燥，话题古老陈旧，有时主持人照本宣科，参会人员精神不集中

如果晨会已经是这样的状态，那么，管理者和组织者应该做出反思，怎样才能让晨会起到应有的作用和效果？

三、晨会的作用

想要改善这一状态，我们应该首先清楚，晨会的定位应该是什么？其实，晨会主要是银行的营销和管理性的会议，所以，主要应该发挥如下的作用：

作用一	提升银行人员素质
作用二	提高团队营销能力
作用三	实现团队精细化管理
作用四	规划职业生涯，宣导价值理念



作用五	追踪员工工作，辅导培训效果
作用六	强化人员活动管理，增强网点凝聚力

因此，晨会的作用归根结底是提高网点营销业绩、增强沟通技巧、提升团队凝聚力，只有从根本上认识到这一点，才能把晨会经营落到实处。

一次平淡的晨会让人感觉索然无味，而一次丰盛的晨会却会让人久久回味，笔者在各家银行培训的过程中发现，已经有银行和网点将晨会变成了一种竞赛，通过晨会竞赛，赛出了士气，赛出了水平，赛出了业绩。

■ 第二节 如何有效开晨会

- 准备一套行之有效的早会运作、管理和跟踪工具
- 策划并研讨出丰富多彩的晨会形式和内容
- 挖掘并培养一批笑星、歌星、舞星、讲星、托星去有效地营造晨会的氛围
- 及时、有效、公平地进行追踪、评比，使晨会的运作更具竞争性、挑战性、实效性

常言说“不打无准备之仗”，准备得越充分，胜算机会就越大。开好晨会的关键是就做好前期的准备工作。

那么前期准备的工作包括哪些内容呢？

内容一	安排主持人，主持人是晨会的灵魂
内容二	安排主题，即晨会的重点
内容三	安排内容，包括晨会程序和流程等
内容四	安排时间，把握晨会的总体时间，合理分配各环节的占用时间
内容五	安排音乐，包括检查音响设备，测试音效

以上五点是晨会召开之前的一天必须要做的工作，下面针对各环节的具体安排和工作要点做一个阐述。

