



艾凯咨询
ICAN Consulting

零售银行大堂经理技能提升市场 分析及发展趋势研究报告

一、调研说明

《零售银行大堂经理技能提升市场分析与发展趋势研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43838.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.com

联系人：刘老师

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、摘要、目录、图表

第一章、大堂经理角色定位8

- 一、网点转型与营业厅客户体验8
- 二、国内银行网点服务现状11
- 三、大堂经理价值不可替代15
- 四、如何做好“金牌”客户服务17
- 五、大堂经理角色定位18
- 六、大堂经理胜任ASK模型21
- 七、如何拥有良好职业心态26
- 经验分享：建行大堂经理服务革命27
- 经验分享：建行大堂经理客户之声27

第二章、大堂经理工作职责29

- 一、大堂经理工作内容29
- 二、大堂经理与首问责任制30
- 三、经验：优秀大堂经理的秘诀31
- 四、经验：大堂经理“七种本领”31
- 五、资料：首问责任制实施规定32
- 六、新闻链接：行长亲任大堂经理33

第三章、大堂经理岗位设计34

- 一、大堂经理工作流程34
- 二、引导客户流动36
- 三、经验分享：大堂经理的一天37
- 培训心得：工商银行大堂经理培训39
- 经验分享：大堂经理的小感悟40

第四章、大堂经理客户营销活动42

- 一、四种典型客户类型42
- 二、顾客购买决策过程43

- 三、客户需求和介绍信息45
- 四、了解客户需求的方法47
- 五、金融服务营销发展趋势51
- 六、“MAN”：客户识别技巧52
- 七、“SPIN”：顾问式销售技巧52
- 八、“FABE”：产品推介技巧56
- 九、资料大堂经理自我练习60
- 经验分享：行长任大堂经理推营销服务64

第五章、大堂经理服务意识提升65

- 一、大堂经理与客户需求65
- 二、满足客户需求的准备66
- 三、接待客户主动相迎原则66
- 四、服务意识：态度决定一切69
- 五、资料：XXX银行前台服务规范70
- 资料：大堂经理“5S4E”服务标准74

第六章、大堂经理营业厅服务礼仪76

- 一、关于服务礼仪76
- 二、职业形象塑造78
- 三、站姿、坐姿和走姿训练104
- 四、握手的学问106
- 五、交换名片礼仪107
- 六、介绍的礼仪109
- 七、谈话的礼仪111
- 八、乘车的礼仪115
- 九、资料参考：大堂经理服务细节十七问116
- 经验分享：大堂经理——银行形象代言人117

第七章、大堂经理人性化沟通技巧120

- 一、听：理解客户的感情成分123
- 二、说：声音表现力126

- 三、提问：主动与客户交流128
- 四、微笑：尽显服务魅力130
- 五、目光：用眼睛说话136
- 六、观察：领先客户一步的技巧137

第八章、大堂经理服务技能提升144

- 一、主动与客户招呼145
- 二、引导客户技巧146
- 三、形体语言运用149
- 四、情绪自控八种方法159
- 五、经验分享：“堂头”的“四勤”160
- 资料：大堂经理：别有滋味在心头161

第九章、正确对待客户投诉与抱怨163

- 一、客户投诉原因分析163
- 二、正确处理客户投诉165
- 三、如何处理客户投诉165
- 四、客户投诉处理技巧167
- 五、解答疑问和处理异议167

第十章、大堂经理现场管理171

- 一、关注特别客户171
- 二、环境卫生维护标准171
- 三、突发事件管理172
- 四、可视化管理173
- 案例分享：警惕银行门前新骗局178

第十一章、附件179

- 附件一XX银行大堂经理工作指引179
- 附件二XX银行分行大堂经理工作手册182
- 附件三XX银行营业网点文明用语和服务禁语189
- 附件四XX银行制度执行1000问（节选）191

附件五中国农业银行网点大堂经理服务标准指引|203

附件六富晨理财大堂经理培训课程大纲206

附件七读者反馈表213

附件八富晨研究机构介绍214

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43838.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景；
数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴；
服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等；
良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。