



艾凯咨询
ICAN Consulting

零售银行大堂经理技能提升高级课程

一、调研说明

《零售银行大堂经理技能提升高级课程》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/43843.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

【目录】

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：<https://www.icandata.com/view/43843.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提供投资咨询报告、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。