

# 营业厅现场管理



[营业厅现场管理\\_下载链接1](#)

著者:程华汉

出版者:北京大学出版社

出版时间:2007-8

装帧:

isbn:9787301126004

《营业厅现场管理》第一部为营业厅现场管理人员量身打造的培训教材，营业厅现场管理人员是营业厅的灵魂，既要管理好整个团队，又要满足客户的需求，还要应付各种突发事件，同时与上级保持联系。一个营业厅的服务水平和营销业绩如何，主要取决于现场管理人员的管理水平。在营业厅现场管理中，有些管理人员由于缺乏现场管理的知识和技能，即使是在现场巡视，也发现不了问题，有些管理人员处理投诉的技能比较差，要么与客户产生矛盾，要么对客户一味忍让；有些管理人员不太了解POP陈列的原则和设计技巧，使厅内POP陈列和设计不够专业。

作者介绍:

目录:

[营业厅现场管理\\_下载链接1\\_](#)

标签

现场管理

银行

评论

-----  
[营业厅现场管理\\_下载链接1\\_](#)

书评

-----  
[营业厅现场管理\\_下载链接1\\_](#)