

《对公客户经理实战营销技能提升训练》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

银行客户经理

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于授课难题？例如：如何开发新客户？如何策反他行客户？如何管理客户关系？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、新客户开发技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、营销的两个关键点：利、情

二、目标客户 MAN 法则

(一) 金钱 (Monky)

(二) 需要 (Need)

(三) 权利 (Authority)

三、客户挖掘与识别途径

(一) 缘故法

(二) 社交法

(三) 网络法

(四) 转介绍法

四、客户开发合作 6 阶段

(一) 认识

(二) 好感

(三) 信赖

(四) 同盟

(五) 合作

(六) 深度捆绑

五、新增对公客户营销策略

(一) 资源整合策略

(二) 海量营销策略

(三) 关系营销策略

(四) 高层营销策略

(五) 体验营销策略

(六) 网络利用策略

(七) 团队配合策略

(八)攻心为上策略

(九)主动出击策略

(十)创新营销策略

六、他行客户开发案例

(一) 招行对公客户开发案例

(二) 包商银行对公客户发案例

(三) 建设银行对公客户开发案例

(四) 广发行对公客户开发案例

(五) 兴业银行对公客户开发案例

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、深挖老客户与策反他行客户 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练)

一、客户合作心理分析与个性档案管理

(一)客户冰山模型

(二)高效收集客户需求信息的方法

(三)高效整理客户需求的方法

1、客户采购决策身份分析

2、关键人物性格分析

3、大客户常见心理分析

4、客户合作心理分析

5、客户购买动机分析

6、客户深层需求分析

(一) 客户汇总表

(二) 关键人物档案表

(三) 重点客户详细档案表

(四) 重点企业客户详细档案表

二、对公大客户需求引导与制造技巧

(一)入门版：直接陈述引导

(二)初级版：提问引导技巧

(三)中级版：制造痛苦引导技巧

(四)高级版：SPIN 技巧

(五)超佳版：经典高效引导技巧

三、银行对公业务呈现技巧 (电子银行)

(一) 体验营销法

(二) 利弊分析法

(三) 数据对比法

(四) 会议营销法

(五) 心像成交法

(六) 心理暗示法

四、银行对公业务呈现技巧 (信贷)

(一) 关系营销法

(二) 利弊分析法

(三) 数据对比法

(四) 关键人物法

(五) 替代方案法

五、揽储策略

(一) 理财产品

(二) 额外赠品

(三) 增值服务

(四) 与信贷挂钩

(五) 培养客户

(六) 客户联谊会 (行业联谊)

(七) 关键人物 (CFO、财务人员)

(八) 稳定大量基础客户

十一、异议处理、商务谈判与促成技巧

(一) 理解异议

(二) 客户核心异议处理技巧

(三) 异议处理/谈判的目的：共赢

(四) 客户想争取更多利益的沟通谈判策略

(五) 常见的客户异议处理技巧及话术

(六) 谈判实用 22 大策略

(七) 优势谈判策略

(八) 劣势谈判技巧

(九) 摸清对方底线策略

(十) 谈判中突发事件的应对策略

(十一) 商务谈判促成技巧

七、促成合作策略

(一) 建立并强化优势策略

(二) 同一战线策略

(三) 假设成交策略

(四) 逐步签约策略

(五) 适度让步策略

(六) 资源互换策略

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、客户关系营建技巧 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练)

一、客户关系两手抓

(一) 对公——创造并满足机构核心需求

(二) 对私——创造并满足个人核心需求

二、大客户关系培养的方式与技巧

三、营建客户关系的 5 大技巧

(一) 全员服务客户

(二) 现代客户关怀工具的使用技巧

(三) 与客户礼尚往来技巧

(四) 沟通频率与质量

(五) 敢于表达意愿

四、客户抱怨投诉处理技巧

(一) 客户抱怨投诉心理分析

- (二) 处理投诉的要诀与宗旨
- (三) 10种错误处理客户抱怨的方式
- (四) 影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素
- (五) 客户抱怨及投诉处理的六步骤
- (六) 运用良好的沟通技巧
- (七) 巧妙拒绝客户技巧
- (八) 委婉地提醒客户技巧
- (九) 客户抱怨投诉处理细节：
- (十) 情绪掌控技巧
- (十一) 当我们无法满足客户的时候……
- (十二) 快速处理客户抱怨投诉策略

五、大客户深度开发策略

- (一)比竞争对手服务好
- (二)业务深度捆绑
- (三)资金捆绑
- (四)情感培养（关系营建）
- (五)战略联盟

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影