

《银行：客户经理主动服务营销技巧》

【授课时长】

实战版 6 天、浓缩版 3 天

【授课对象】

网点主任、客户经理

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

头脑风暴：您碰到哪些关于营销、团队建设的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、高端客户服务流程与礼仪（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、高端客户服务三大要素

二、银行高端客户服务六流程

（一）、高端客户服务流程要求

（二）、高端客户服务流程评分标准

三、高端客户服务之亲和力训练

（一）、沟通地点

（二）、肢体语言

（三）、双方情绪

（四）、表情语言

（五）、赞美技巧

（六）、情绪调整

四、高端客户服务之客户心理满足训练

（一）、语言技巧

（二）、行动技巧

（三）、情感与精神层面满足技巧

短片观看及案例分析：某银行 2009 贵宾客户活动不完全记录

星辰银行：私人银行的服务

中行：高尔夫俱乐部

招行：贵宾登机服务

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、客户经理产品营销技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、挖掘和识别目标客户

（一）、目标客户挖掘与识别

（二）、寻找银行利基市场--- MAN 法则

短片观看及案例分析：

工行：理财客户挖掘与识别案例

招行：分期付款客户挖掘与识别案例分析

浦发：小额贷款客户挖掘与识别案例分析

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

二、客户需求引导及洽谈策略

(一)、高效收集客户需求信息的方法

(二)、高效引导客户需求的方法

(三)、客户合作心理分析

三、客户沟通引导策略

(一)、SPIN 引导技巧

(二)、沟通引导的目的

(三)、沟通引导实用策略

四、银行产品呈现技巧

(一)、影响产品呈现效果的三大因素

(二)、产品推介的三大法宝

(三)、产品组合呈现技巧

(四)、银行常见产品呈现技巧

1、网银呈现技巧

2、银行卡呈现技巧

3、小额贷款呈现技巧

4、分期付款呈现技巧

5、保险产品呈现技巧

6、基金产品呈现技巧

7、黄金产品呈现技巧

8、其它个金产品呈现技巧

五、客户异议处理技巧

(一)、处理异议—异议是黎明前的黑暗

(二)、追根究底—清楚异议产生的根源

(三)、分辨真假—找出核心的异议

(四)、自有主张—处理异议的原则

(五)、化险为夷—处理异议的方法

(六)、寸土寸金—价格异议的处理技巧

(七)、客户核心异议处理技巧

1、收益：聚沙成塔

2、投入费用：化整为零

3、PMP 法—赞美法

4、三明治法

5、对比策略

6、此消彼长策略

7、放大核心关键收益

8、举例法

9、幽默处理法

10、询问法

案例练习：不喜欢用信用卡、不喜欢用电子银行

六、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

短片观看及案例分析、综合模拟演练

- 1、信贷业务呈现技巧
- 2、存款业务呈现技巧
- 3、小额贷款呈现技巧
- 4、分期付款呈现技巧
- 5、保险产品呈现技巧
- 6、基金产品呈现技巧
- 7、黄金产品呈现技巧
- 8、其它个金产品呈现技巧

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、金融解决方案设计与营销策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、高端客户对个人金融产品的需求分析

- (一)、高端客户的运作难点分析
- (二)、高端客户对个人金融产品的需求分析
- (三)、高端客户决策身份分析
- (四)、高端客户各决策人员深层需求分析

二、实施高端客户金融解决方案

- (一)、客户经理的角色定位
- (二)、金融解决方案的设计与策划
- (三)、金融解决方案的展示与呈现
- (四)、金融解决方案的复制与推广
- (五)、实施客户信息化管理

三、金融解决方案推广的营销策略与技巧

- (一)、资源整合与海量营销策略
- (二)、高端客户顾问式营销策略
- (三)、战略伙伴策略
- (四)、突破关键人策略
- (五)、客户教育与引导策略
- (六)、产品价值与附加价值深度引导策略

四、金融解决方案的工具分析

- (一)、沟通工具
- (二)、展示工具
- (三)、客情工具

银行高端客户常见金融解决方案呈现技巧-----短片观看及案例分析、综合模拟演练

1. 税务规划服务项目呈现技巧

2. 养老规划服务项目呈现技巧
3. 医疗规划服务项目呈现技巧
4. 子女教育规划服务项目呈现技巧
5. 职业生涯规划服务项目呈现技巧
6. 规划投资服务项目呈现技巧
7. 遗产管理服务项目呈现技巧
8. 信托银行理财服务项目呈现技巧
9. 资产管理服务项目呈现技巧
10. 信托服务项目呈现技巧
11. 个人贷款服务项目呈现技巧
12. 保险规划服务项目呈现技巧
13. 家庭财产继承服务项目呈现技巧
14. 艺术品的收藏与拍卖服务项目呈现技巧

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评短片观看及案例分析：

第四章、银行高绩效团队建设（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、建立团队共同目标

（一）、如何制定工作总目标

（二）、如何与下属设定并达成目标

（三）、目标分解分解的总原则

（四）、目标管理分解三大方法：80/20 法则、四象限法则、巧妙授权与监督

（五）、目标管理的追踪

（六）、目标管理的效果评估：KPI 指标评估法、结果导向评估法、过程导向评估法

案例分析：银行业的营销团队制定共同目标案例

模拟演练：制定学员所在营销团队共同目标

二、建立信任感训练

（一）、建立信任感的 5 种方式

（二）、模拟演练：建立信任感的沟通话术（银行行业版）

三、四种性格人员相处技巧

（一）、四种性格的特点描述

（二）、四种性格人的录像片断

（三）、分析、测试：自己属于什么性格？

（四）、与四种性格的人相处技巧

四、满足同事的深层需求及关心支持同事技巧

（一）、马斯洛需求层次论

（二）、冰山理论、

（三）、钓鱼理论

（四）、关心支持同事的 10 种方式

案例分析及模拟演练：满足同事的深层需求的话术

五、团队会议组织技巧

（一）、晨会召开技巧

（二）、晚例会召开技巧

（三）、表扬会召开技巧

案例分析及模拟演练：营业厅晨会召开正反两案例分析

模拟演练：晨会、晚例会召开技巧

将学员提出的难题进行解答

六、团队冲突与化解

(一)、对冲突的认知

(二)、解决冲突沟通技巧：三明治法则

(三)、团队冲突的化解策略：

1、息事宁人策略；

2、ABC 法则配合策略

3、攻心为上策略；

4、利弊分析策略；

七、高效团队沟通的策略

一、营造沟通氛围

二、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

三、深入对方情境

四、高效引导技巧

五、三明治法则

六、高效沟通的四要诀

七、高效沟通六步曲

八、客户经理实用职场沟通技巧

1、客户咨询沟通礼仪与技巧

2、上下级间的沟通礼仪与技巧

3、平级间的沟通礼仪与技巧

八、团队激励技巧

(一)、激励 VS 奖励

(二)、精神激励 VS 物质激励

(三)、适合银行的 10 种团队激励技巧

示范指导、模拟练习

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

【服务营销专家---陈毓慧老师资历】：

□ 银行服务营销培训专家

□ 国家营销师、国家高级企业培训师

□ 服务营销专家、服务礼仪专家

□ 投诉处理与危机公关专家

□ 中国咨询行业“赏识培训+解决难题式”培训倡导者

□ 清华大学、北京大学、浙江大学、上海交大等数十所大学客座讲师

□ 慧宇咨询、中国总裁培训、中华培训、中国商战名家等数十家咨询公司特约讲师

□ 作为女性培训师，陈老师自 2006 年起至今 6 年期间，每年授课天数在 200 天以上，在培训

行业堪称奇迹。

- 10 多年服务营销管理经验，历任国企、外企上市公司、港资上市公司：信贷经理、客服总监、大区经理、大客户部经理、营销总监、培训总监、执行总监等职位；
- 目前专职培训、营销策划工作（兼营投资贵金属及期货等）。
- 针对银行八年的培训经验
- 培训课程上千场，培训学员数万人