

《银行客户经理：个金大客户关系营销技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

银行理财客户经理、个金客户经理……

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于理财产品营销技巧、客户关系维护等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一章、挖掘和识别（理财产品）目标客户（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）（重点）

一、目标客户 MAN 法则

二、客户挖掘与识别途径

三、目标客户收集信息方法

短片观看及案例分析：招行：理财产品目标客户挖掘与识别案例分析

浦发：理财产品目标客户挖掘与识别案例分析

广发行：理财产品目标客户挖掘与识别案例分析

农行：理财产品目标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

第二章、（理财产品）目标客户深层需求及决策分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、客户需求分析

二、客户购买类型动态表

三、高效引导客户需求的方法

四、银行高端客户电子银行及工具产品需求引导技巧

五、保险类产品需求分析及引导技巧

六、人民币理财产品需求引导技巧

七、基金业务需求引导技巧

八、贵金属产品需求分析及引导技巧

十一、银行对公理财产品需求引导技巧

理财话术训练：对中年男士需求挖掘话术训练

对中年女士需求挖掘话术训练

对青少年人需求挖掘话术训练

对老年人需求挖掘话术训练

对工薪阶层人员需求挖掘及引导话术训练

对企业高管阶层人员需求挖掘及引导话术训练

对企业主需求挖掘及引导话术训练

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、理财产品呈现技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

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、理财产品推介的法宝

三、理财产品推介的法宝

四、产品组合/FAB 呈现技巧

五、银行高端客户电子银行及工具产品呈现技巧

六、保险类产品呈现技巧

七、人民币理财产品呈现技巧

八、基金业务呈现技巧

九、贵金属产品呈现技巧

十、国债票据外汇类业务呈现技巧

十一、个人贷款业务呈现技巧

十二、银行对公理财产品呈现技巧

银行常见理财产品呈现话术及呈现方式示范指导

1.基金产品呈现技巧及话术训练

2.黄金产品呈现技巧及话术训练

3.白银产品呈现技巧及话术训练

4.国债产品呈现技巧及话术训练

5.短期人民币理财呈现技巧及话术训练

6.中期人民币理财呈现技巧及话术训练

7.非保本浮动收益人民币理财呈现技巧及话术训练

8.网银呈现技巧及话术训练

9.小额贷款呈现技巧及话术训练

10.分期付款呈现技巧及话术训练

11.人民币理财产品呈现技巧及话术训练

12.电子渠道产品呈现技巧及话术训练

13.其它个金产品呈现技巧及话术训练

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

第四章、客户异议处理与促成技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、理解异议

二、客户核心异议处理技巧

三、客户异议处理方法

四、异议处理流程

四、客户想争取更多利益的异议的处理技巧

五、常见客户异议处理技巧及话术

（暂定，以学员实际难题为准）

1、我考虑一下/我跟家人商量一下

2、我们暂不需要

- 3、听说理财产品亏损得很严重
- 4、还是存银行保险一些
- 5、我们没多余的钱
- 6、我还是喜欢投资房产，你们这些投资啊，骗人的
- 7、投资收益不高，算了
- 8、投资有风险，不考虑

……

示范指导、模拟练习：客户异议处理技巧强化训练
就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评
六、促成技巧

七、银行常见理财业务促成技巧

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
常见难题分解：（暂定，以学员提的实际难题为准）

- 1、反复讲述产品以后，客户还是问同样的问题？
- 2、客户投诉服务态度不好
- 3、客户思想比较保守，说什么都不听
- 4、怎么样在留住犹豫的客户
- 5、客户对能保本这个问题特别关注，而行里又不能给肯定的回答时
- 6、碰到比较刁蛮的客户时
- 7、如何合理安排时间，合理利用客户资源
- 8、如何提升新户拓展营销技巧
- 9、如何尽快掌握客户尽可能多的信息
- 10、与客户间的关系管理，如何在同业竞争中保持优势地位

……………

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

第五章、个金大客户关系营建与深度开发技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、营建客户关系的5种技巧
- 二、大客户满意度提高策略
- 三、客户深度开发与捆绑技巧
- (一)、客户重复营销
- (二)、客户交叉营销
- (三)、客户转介绍营销
- (四)、业务深度捆绑技巧

短片观看及案例分析：

福建招行：客户关系营建与深度营销案例

中信银行：客户关系营建与深度营销案例

广发行：客户关系营建与深度营销案例

深发展：客户关系营建与深度营销案例

示范指导与模拟演练

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