

# 银行客户经理销售技能提升与卓越团队建设

## 【课程背景】

随着金融需求日益多元化和商业银行同质化竞争加剧，推行主动营销与主动出击寻找客户是商业银行适应市场发展，增强竞争能力的现实要求和必然趋势。然而，由于受体制和机制的影响，银行对业务的销售与客户的寻求远不如当下私营企业，造成公司业务不能有效整合，创造最大利润。

而在主动出击的过程中，客户经理和销售一线的银行从业者是营销先锋，是主动营销的重要元素。一个未经过训练的银行客户经理，他每天都在得罪银行的客户！未经过专业训练的客户经理做销售，就如同未经训练的士兵在打仗一样可怕。工欲善其事，必先利其器！

## 【课程收益】

把握客户行业分析方法，了解客户深层金融需求

转变营销观念，了解现代企业营销新模式

了解大客户关系维护管理的关键

提升并掌握商业银行的客户关系管理能力

学习专业的客户营销方法和流程管理技巧

全面了解团队管理的基本原则

如何打造狼性销售团队，快速提升团队活力

打造狼性团队销售文化，有效提升销售团队执行力

## 【课程对象】

银行客户经理

## 【课程时长】

2天（6小时/天）

## 【课程老师】

徐良柱老师

## 【授课方式】

互动演练、游戏活动、NLP教练技术应用、理论教学、视频教学、拓展教

学等

## 【课程大纲】

### 上 篇

#### 一、银行客户经理顾问式营销流程

##### 1.银行客户经理的职业素质提升训练

- 活在当下的销售理念
- 培养积极主动营销的心态
- 强烈的进取心+全身心投入工作
- 激发潜能，创新思维
- 确定前进的方向
- 专业的看待拒绝
- 销售就是立即行动

##### 互动与演练：

###### 1) 小鸟与魔鬼练习

目的：树立学员积极主动的工作处事态度，不消极，不用坏脾气去感染别人，在未来工作中不等待，不拖延，不因为自己的消极而丧失很多机会

###### 2) 现场激励与催眠暗示活动—帮助学员重塑潜能训练

##### 2.完善准备，主动出击

- 资料的收集：己方产品资料，客户资料，竞争对手资料
- 情绪的调整：情绪影响销售结果
- 让自己职业：销售礼仪必备 5 招
- 开场话题：1) 电话拜访客户，2) 实际登门拜访客户

##### 互动与演练：

不同情境模拟开场，训练银行客户经理的开场技能

##### 3.挖掘需求，深度探寻

- 建立信任是前提
  - 需求本质是感受痛苦和销售快乐
- 1) 客户需求的动机都具有两面性：快乐和痛苦

2) 需求是需要问出来的，如何提问题

■ 挖掘需求并转化需求是根本

1) SPIN 销售探寻需求法

2) 销售专业提问三步骤（简单--引导--删选）

3) 用 SPIN 法来定位需求和扩大需求（问现状、问难点、问延伸、问解决）

4) SPIN 法销售中的难点和注意点

互动与演练：

3) 如何激发客户信任与员工协作

4.方案演示，令人心动

■ 体验营销，为服务和产品增加胜算

1) 让客户全方位感知

2) 找准客户核心诉求，为产品和需求匹配

■ 展示解决方案/产品，亮出核心价值

1) 核心价值提炼—我能解决什么问题

2) 展示核心价值注意事项

■ FABE 产品介绍法则

1) FABE：特征、优势、利益、证据

2) 讨论：银行现有产品卖点的重新提炼

互动与演练：

4) 现场用 FABE 策略卖银行主打产品

5.异议处理，合情合理

■ 客户天性---拒绝

■ 客户抗拒原因分类：

■ 专业处理反对意见的方法：

1) LSCP 销售处理异议：倾听/理解/事实/方案

2) 处理话术

6.敢于成交，不卑不亢

- 洞察成交时机，要有引导力
  - 成交话术修正  
花钱—投资，签字—确认，感谢—恭喜
  - 八种常见的逼单方法
    - 1) 假设成交
    - 2) 合同订单成交
    - 3) 幽默成交……
- 案例讨论：
- 5) 判断客户异议的真实性和成交的可能性

## 二、银行客户经理的营销沟通与说服能力提升

### (一) 沟通概述

- 与客户沟通失败常见原因分析
- 与客户沟通不畅的主观因素和客观因素

### (二) 销售高手沟通的五字真经

1.看 2.听 3.问 4.笑 5.说

### 互动与演练：

练习双向沟通、银行产品设计封闭式提问问句

### (三) 银行客户经理高效说服的步骤与技巧

- 性格与说服
- 说服五步骤
- 如何成为人人喜爱的客户经理

### 互动与演练：

6) 荒岛求生

## 下 篇

### 一、银行狼性营销团队的团队精神打造

- 1.狼性营销团队的团队精神体系模型介绍  
一个统一；两种成员；三个认同；四套平台
- 2.狼性团队精神的最高境界-团队执行力

### 3.狼性营销团队的责任感恩忠诚

#### 7) 互动与演练：领袖风采

目的：树立学员承担责任，改变不愿承担后果的状态。进一步帮助学员认识到作为领导者所付出的代价和所承担的责任，由此引发学员向内自省，自己在公司里应该承担的责任和从此对领导者改变看法的效果。

## 二、银行狼性销售团队成员的自我修炼

- 1.需要有狼性和野性，凡事必争取
- 2.心态要平和，在问题面前不退缩
- 3.停止抱怨与牢骚，停止等待与消极
- 4.敢于担当和接受挑战
- 5.和团队一起并肩作战，为团队付出，懂得团队赢，我们才能赢
- 6.向李云龙学亮剑精神

#### 8) 互动与演练：团队双赢与信任训练

##### 红黑练习

目的：帮助学员树立双赢的团队合作理念，自省以前对待团队的态度。在游戏过程中，导师不断强化团队合作，共赢，最终让学员明白何谓双赢

## 三、银行营销团队建设的四大系统建设

- 1.团队建设之心态建设
- 2.团队建设之制度建设
- 3.团队建设之精神建设
- 4.团队建设之文化建设

#### 9) 互动与演练：

##### 团队整体氛围营造与建设+冥想

## 四、团队心灵之旅互动—感恩、责任、忠诚

#### 10) 互动与演练：茫茫人海练习

**【目的】**：感恩你身边的每一个人，包括父母，领导，同事，朋友等。  
让学员在感悟的过程中感受到别人给予的温暖，懂得感恩，懂得责任，懂得团队的重要性，升华课程主题