

**《客户经理综合服务素质技能与魅力沟通》**  
**---走进客户心理篇**



**【课程时长】**

1天（共6学时）

**【课程老师】**

张瑶老师

**【课程对象】**

银行行长、客户经理等

**【课程形式】**

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演练 → 短片播放 → 图片展示 →

**【课程大纲】**

**一、板块：银行客户经理的洞察力提升**

- 1、“色”眼识人，解读客户“红、黄、蓝、绿”性格
  - 领取你的性格密码
  - 领取他人性格密码
  - 探索客户不同性格客户心理冰山

**二、银行客户经理探寻客户的需求**

- 1、掌握四种性格各自具备的特征及心理需求
  - 进入客户的心理世界（聆听与观察）
  - 同理心站在客户立场进行沟通
  - 尽快进入客户心理舒适区

### 三、快速辨别大客户能力及沟通技能提升

- 1、如何快速准确判断客户性格，并采用针对性的沟通模式
  - 从面部表情判断客户性格
  - 从肢体动作、站姿、坐姿、走姿判断客户性格
  - 从客户喜好及对待金钱的态度判断其性格
  - 从拿包姿势判断客户性格
  - 从交谈反应判断客户性格

### 四、解码客户的行为语言能力，揭开心理面纱

- 1、不同性格客户的沟通特点和心理需求
  - 学习了解客户心理沟通层次图
  - 解读不同性格客户用不同沟通模式
  - 压力下客户通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）

### 五、如何建立友谊客户桥梁

- 1、与客户的心理需求建立桥梁
  - 学习了解客户心理发展过程
  - 学习解读萨提亚肢体语言
  - 掌握客户动态（现场角色扮演）

【音乐舞蹈互动：感恩客户之心！结束课程！】