

# 打造金牌客户经理

## 课程目标

帮助客户经理系统的认识商业银行的营销工作，掌握高效的销售流程和客户经理实战销售技巧。系统全面的客户需求分析，并找到营销机会。掌握交叉销售技巧。深刻认识客户关系管理的含义、内容，掌握优质客户关系维护的内容、方法

## 课程对象

银行客户经理

## 授课方式

理论讲解+案例分析+现场实操+体验互动

## 课程大纲

### 一．客户经理高价值营销概述

- 1、销售的概念
- 2、银行业营销的特点
- 3、客户经理的工作内容和职责
- 4、客户经理的角色
- 5、客户经理的营销分析
- 6、对公客户经理成长必经的三个阶段
- 7、怎样快速的胜任

案例：胜任客户经理的五大要点

### 二．客户需求分析

- 1、企业客户的需求分析
- 2、个人客户的需求分析
- 3、产品和营销亮点分析
- 4、取得营销的机会
- 5、客户需求的挖掘
- 6、客户解决方案的提供

案例：结合自身的优势挖掘客户需求

### 三．营销技能提

- 1、目标客户的选择
- 2、客户拜访
- 3、高效客户沟通技巧
- 4、客户需求与产品展示
- 5、客户异议处理
- 6、成交的策略
- 7、成交后的服务

销售模拟演练：公司、个人客户营销

### 四．交叉销售宝典

- 1、什么是交叉销售

2、交叉销售对银行和客户经理的意义

3、交叉销售的机会

4、交叉销售的要点

5、交叉销售的话术

销售模拟演练：公私结合交叉营销

五．客户关系管理与维护

1、银行与客户的关系

2、客户满意度与经营

3、客户分层管理

4、客户经理客户维护技巧

总结活动：行动计划制定

备注：由于我们的客户经理所销售的产品和销售的方式都有不同，所以很难用一种方法覆盖到所有学员。所以本课程与传统的知识传授的区别是以学员为中心，帮助学员梳理自己的工作，找到提升业绩的关键点，并引导他们找到解决方法，从而更加有效的提升业绩。紧密结合客户经理在营销流程的关键点，有效提高客户经理需求分析、交叉营销、客户关系维护等技能。