

对公客户经理营销技能提升

课程背景

随着国家金融改革的深入，商业银行业务的不断拓展，对银行客户经理团队的需求越来越大，要求越来越高。如何快速有效的培养出高质量的客户经理成为各家银行面临的一大难题。

该课程是针对新任对公业务客户经理而设计，学员锁定在从事对公业务三年以内的初级客户经理，紧密联系银行对公业务实际工作，采用课堂练习、角色扮演、案例分析等授课方式，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以学员自己在银行实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的销售实战技巧。

课程目标

通过本课程的学习使学员能够：

- 1.充分了解银行营销业务的意义明确自身的角色定位
- 2.理解营销业务流程，快速进入角色
- 3.学会需求客户分析方法，找到目标客户
- 4.掌握对公业务开展的基本技巧

课程大纲

一、客户经理营销概述

1、银行业营销的特点

- 银行销售的概念
- 商业银行销售的特点
- 对公业务的客户定位
- 对公业务营销流程

2、对公业务销售活动分析

- 销售是追求概率的游戏
- 关键营销行为提炼
- 销售行为有效性

3、客户经理的工作内容和职责

- 客户经理的角色认知
- 客户经理必备的要素
- 客户经理成长的三个阶段

二、客户需求分析

1、对公业务产品分析

2、客户需求分析

- 客户需求类型
- 产品与需求的结合度
- 主要竞争对手分析

3、客户情报搜集

- 公司行业情况

- 公司架构
- 公司经营情况
- 关键人锁定

三、营销渠道拓展

- 1、服务营销：服务营销的四个关键时刻
- 2、交叉销售：产品组合
- 3、主动营销：电话、邮品、短信、电邮、上门拜访
- 4、整合营销：根据客户的需求定制营销策略

四、营销沟通技能提升

- 1、取得客户的信任
 - 知己知彼，出奇制胜
 - 客户利益至上
 - 赞美的力量
 - 实用话术总结
- 2、挖掘客户需求
 - 需求的三个层次挖掘
 - 提问式挖掘法
 - 实用话术总结
- 3、产品介绍与展示
 - 产品展示的黄金法则
 - 销售工具的充分准备
 - 实用话术总结
- 4、促成成交
 - 客户购买意向信号判断
 - 促成成交的五种核心方法
 - 实用话术总结
- 5、异议处理
 - 正确看待客户异议
 - 客户异议分类
 - 异议处理三步骤
 - 实用话术总结
- 6、客户维护与二次开发
 - 客户维护的意义和方式
 - 提升客户忠诚度与转介绍率
 - 客户服务与投诉处理

五、行动计划制定