

银行精准客户开发和维护

课程大纲

一、重新认识银行金融销售

- 银行金融销售的底层逻辑
- 银行金融销售最核心的问题
- 银行金融销售的流程

二、为销售而熟悉你的产品

- 高效能销售人员必问的问题
- 认识产品的 FABE（特征、优点、利益、证据）
- 常见产品的 FABE
- 练习

三、有效瞄准：筛选客户的技巧

- 筛选客户的重要性
- 通过 MAN 法则锁定潜力客户的技巧

我行“优进理财”客户画像

四、高效的客户信息管理方法

- 为何你系统中的客户无法给你创造收益？
- 有效的客户信息管理工具与技巧
- 如何收集并分析客户的信息

五、一回生二回熟——让不熟悉的客户变为熟悉

- 如何创造机会与客户定期联系
- 有效的 KYC（了解你的客户）
- 寻找合适的切入点

- 邀约客户到网点并进行沟通的技巧（演练）

六、客户的精细化管理

- 个金客户维护中的常见难题
- 通过精细化管理实现零售业务批发做的技巧
- 客户分级分级管理的技巧

七、与客户接触并快速了解客户需求的方法

- 与客户见面时的暖场技巧
- 如何通过有效聊天让客户接受“我”
- 如何通过提问挖掘客户的需求
- 自然切入产品销售的技巧

八、高效的异议处理技巧

- 客户异议的背后三大原因
- 有效处理客户异议的原则
- 有效处理客户异议的常用方法
- 练习：常见异议的处理

九、有效促成

- 有效促成的注意事项
- 发现客户准备购买的三种信号
- 练习：客户购买信号辨析
- 有效促成交易的七种方法

十、零售业务中的交叉销售

- 客户分类分群，制定差异化交叉销售策略
- 8020法则：找出贡献度最高的20%客户
- 差异化服务提升客户忠诚度是基础

- 以“核心产品”带动交叉销售
- 设计能为客户带来好处的产品组合
- 以团队激励来拉动交叉销售

十一、研究资产配置，提升交叉销售能力

- 富人心理学，认识客户类型与理财偏好
- 资产配置金字塔
- 资产再平衡(Rebalance)
- 资产配置案例——不同人生阶段资产配置建议方案（单身人群、已婚年轻夫妇、已婚并有子女夫妇、为退休和子女结婚创业储蓄的中年人士、退休人群、女性客户：女性理财最佳建议、依职业分类的资产配置案例、依投资目的的资产配置案例）