

客户经理营销技能入门训练

课程目的：

拟通过营销心态塑造、营销进程分解、客户异议处理及客户沟通技巧几个模块讲解银行客户经理工作所需的营销实战策略，全方位培养建立优质、高效的客户经理队伍。

课程大纲：

第一篇 如何获取客户资料

一、从已有的人际关系淘金

- 亲戚关系梳理
- 同乡关系梳理
- 同学关系梳理
- 同事关系梳理
- 其他

★行业案例分析

二、普通客户注册式管理

- 制作客户档案
- 客户资料分级管理
- 客户价值定位评估

★档案示例

三、重点客户精细化管理

- 了解客户休闲喜好
- 了解客户生活规律
- 适时为客户带来惊喜
- 让营销成为“雪中之炭”

第二篇 精心筹划“第一次”

一、筹划第一次通话

- 整理仪容仪表
- 调整情绪状态
- 列明谈话纲要
- 严格控制时间

★小组情景模拟

二、设计 email 名片

- 如何撰写邮件主题
- 如何撰写邮件正文
- 发送邮件前后的注意事项

三、设计短信名片

- 短信内容撰写
- 短信发送时机
- 短信发送频率

★短信设计示例

四、筹划第一次会面

- 选择合适的着装
- 准备必要的工具材料
- 开场白设计要素
- 遵守时间规则
- 结束语设计

★开场白演练

第三篇 令客户忠诚于我

一、巧妙预约“下一次”

- 设置阶段性目标
- 为下次会面埋下伏笔
- 预留客户兴趣点

二、邀请客户“授课”

- 提问的神奇效用
- 少说多听的智慧
- 做客户的优质学生

三、将选择权留给客户

- 为客户设计选择题
- 引导客户发现问题
- 技巧说明问题损失
- 将最后的决策权留给客户

四、主导客户期望值

- 对产品优势画龙点睛
- 对产品弱势适度说明
- 为后续合作预留空间

第四篇 语言营销的技巧

一、文字语言包装要素

- 重新塑造你的声音
- 增加你的可接近度
- 小措辞上的大学问

二、肢体语言包装要素

- 细节关注
- 表情调整

★故事启迪

第五篇 产品营销的技巧

一、一般营销技巧解析

- 直接营销
- 引导是营销

➤一对一营销

➤广告是营销

➤促销活动运用

二、部分银行产品营销技巧

➤个人理财业务营销技巧

➤个人消费信贷业务营销技巧

➤公司业务营销技巧

➤银行卡业务营销技巧

➤网上银行营销技巧

第六篇 客户投诉应对策略

一、聆听客户内心

二、灵活使用道歉

三、引导客户讲真话

四、慎重作出承诺

五、第一时间解决问题

六、跟踪时段的科学运用

七、投诉的善后处理技巧

第七篇 客户经理形象包装

一、客户经理仪容修饰技巧

➤卫生细节

➤化妆技巧

二、客户经理服饰装扮技巧

➤基本礼仪要求

➤永远比客户正式一点

三、客户经理言行举止修炼

➤基本姿势要求

➤ 服务姿势要求

★ 小组现场练习

● 结语