

银行对私客户经理服务与营销

课程目的：

提升对私（个人）客户经理以下关键能力：

通过课程学习使学员掌握发现客户的技巧、与客户沟通的技巧、建立长期客户关系额度的技巧、语言营销的技巧、应对客户投诉的技巧、客户经理的个人形象设计与装扮技巧、竞争与协作的技巧、银行内部关系处理的技巧，迅速提升银行客户经理经营业绩。

课程大纲：

第一讲 客户经理的角色认知与服务营销认识

1. 优秀个人客户经理应具备的素养与能力
2. 对银行产品优劣势及市场环境机会与威胁的分析
3. 个人客户经理做好主动服务营销的关键点分析

第二讲 接近客户--建立良好的第一印象

1. 个人专业形象的建立技巧
 - 专业的职业仪容
 - 得体的举止展现

第三讲 寻找我的准客户

- 1、我的客户在哪里
 - (1) 亲戚关系
 - (2) 同事关系
 - (3) 朋友关系
 - (4) 老乡关系
 - (5) 师生关系
 - (6) 客户关系

(7) 创建关系

2、分类筛选的技巧

3、银行的客户方略

(1) “拣”来的客户

(2) “挖”来的客户

(3) “抢”来的客户

第四讲 客户的面谈技巧

1、客户沟通的方式和策略

(1) 同步攻略

(2) 中庸之道显神通

(3) 欲速则不达

2、面对面接触技巧

(1) 知己知彼

(2) 出师告捷

(3) 戏言有忌

(4) 销售了疤痕

第五讲 建立长期客户关系

1、保持沟通与交流的持续性

2、与客户建立学习型关系

3、培养成长型客户关系

(1) 暗示客户满意说需要

(2) 重视第一满意度

(3) 增加业务的额外价值

(4) 扩大客户选择自由

(5) 激励客户

第六讲 客户经理产品推销技巧

1、产品推销技巧

- (1) 直接推销
- (2) 引导式推销
- (3) 一对一推销
- (4) 广告式推销
- (5) 促销

2、产品分类及销售技巧

- (1) 个人理财业务推销技巧
- (2) 个人消费信贷业务营销技巧
- (4) 银行卡业务营销技巧