

# 个人客户经理实战营销技能

## 培训目标：

- ◇ 消除负面消极情绪，保持阳光积极心态开展营销；
- ◇ 以专业化的客户开发流程，提高销售效率和赢率；
- ◇ 通过实战模拟演练，快速掌握产品销售实战技巧。

## 培训对象：

理财经理、个人客户经理

## 培训课时：

12小时

## 课程概要：

### 第一部分、做一个快乐的营销精英

#### 1、营销精英的四项修炼

精产品、懂客户、善营销、通人脉

#### 2、如何坦然面对拒绝

调节情绪的方法：认知调节

#### 3、处理负面情绪的方法的八大方法

忍受、宣泄、释放、遗忘、转移、分析、调理、暗示

#### 4、营销精英的必备信念：

没有失败，只有暂时还未成功！

### 第二部分、个人优质客户营销的天龙八部

#### 1、甄选目标客户

#### 2、拜访准备

#### 3、接近客户建立信任

#### 4、沟通并挖掘客户需求

#### 5、产品价值呈现

#### 6、异议处理

#### 7、缔结成交

#### 8、优化客户关系

### 第三部分、找对目标客户的甄别术

#### 1、时间成本 VS 机会成本

## 2、如何甄选优质的高端客户

① 内部挖掘 ② 外部发掘 ③ 人脉拓展 ④ 陌拜拓展 ⑤ 结盟拓展 ⑥ 网络拓展

甄选标准：MAN 法则

## 3、不打无准备的仗：拜访客户前必须做哪些准备？

形象准备、心态准备、销售工具准备、客户信息准备……

## 4、接近高端客户的细节和技巧

① 电话预约 ② 邮件/信函 ③ 直接陌拜 ④ 进社区 ⑤ 会议营销

### 第四部分、陌生客户拜访的破冰术

#### 1、首因效应

拜访陌生客户的言行八大忌

#### 2、如何快速破冰

四步法开场白技巧：

自我介绍、消除戒备、引发兴趣、切入主题

#### 3、如何快速建立信任

赞美客户的 PMP 法

#### 4、洞悉客户心理需求

马斯洛需求层次论、金牌原理与牧羊犬原理、羊群效应

中高端客户的心理需求分析

生命周期与理财需求

购买心理活动过程：AIDAMS

#### 5、发掘客户需求

隐含需求 → 明确需求

SPIN 顾问式销售技巧的实战应用

实战模拟演练：信用卡分期购车、保险产品销售

### 第五部分、个人金融产品的呈现术

#### 1、头脑风暴：本行个人金融产品的 USP

#### 2、练习：个人金融产品利益呈现的 FABE 话术

#### 3、实战模拟演练：

人民币理财、基金（定投）、贵金属、保险、信用卡话术练习

#### 4、呈现技巧一：活化演示 VS 体验营销

#### 5、呈现技巧二：巧用“加、减、乘、除”

## 6、呈现技巧三：综合理财方案规划

### 第六部分、个人优质客户的成交术

#### 1、如何处理客户异议？

化解异议的太极拳法：

挖掘 QBQ → 感同身受 → 赞美 → 澄清事实/转移话题 → 反问提方案

案例练习：理财产品收益不高、保险都是骗人的……

#### 2、顶尖高手的必杀技：

让客户提不出异议的先声夺人法

#### 3、如何踢好临门一脚？

缔结成交的九种射门方法：

投石问路法、利益综述法、案例成交法、假定成交法……

#### 4、实战模拟演练：针对高端客户进行交叉销售

### 第七部分、个人优质客户的维护术

#### 1、客户金字塔：客户的分级

案例：某行的客户分级方法

#### 2、不同等级客户的维护频率

#### 3、不同等级客户的维护的方法

案例：某行客户经理一天的工作

#### 4、如何优化客户关系

#### 5、以终为始、扩大战果：争取转介绍与交叉销售

#### 6、如何激活休眠客户

实战模拟演练：电话营销激活客户

#### 7、如何挽留异动客户

#### 8、如何培养客户忠诚度

### 第七部分、行动学习

#### 1、成功法则

#### 2、客户经理的自我提升：行动计划

#### 3、Q & A