

《成为出国金融专家》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

【课程对象】：银行客户经理、网点行长

【课程时间】：实战版 1 天

【课程大纲】：

(领导指示发言:强调学习的意义和纪律)

第一部分：形势篇：出国金融服务营销已兵临城下

一、金融行业的竞争与变革

案例：汪老师中行二十年工作过程中感受到的风声鹤唳

案例：安徽省枞阳县输出的电力公司 400 名员工的出国金融服务

二、中国银行业经营模式的改变

1、由利差为主向中间业务做转型

案例：中国银行的金色年华留英家长俱乐部

2、由交易型向服务营销型做转型

案例：农业银行的三代网点转型和西联汇款

3、由个体营销向联动营销做转型

案例：校园出国金融综合服务（含一卡通营销方案）

4、由单一营销向交叉营销做转型

案例：一位女士和她的女儿遭遇的两种银行服务

第二部分：心态篇——卓越服务意识

一、正确定义工作的价值

(案例导入：海南农行路经理的故事；案例导入：贵州刘行长的故事)

二、重新认知银行服务

(一) 什么是银行金融服务？

(二) 理解什么是服务感知

(视频导入：杭州某银行一客户找碴)

参、 树立正确的服务态度

(一) “客户第一，以客为尊”的观念

(案例导入：北京招行一位客户经理对大堂经理说的话)

(二) “换位思考，用心服务”的意识

(案例导入：广州建行一位新行员的回忆)

四、 服务情绪管理

(一) 情绪的来源 *(故事：阿丑的忠告)*

(二) 情绪管理----对待工作的情绪

(案例：长沙银行的劳模是怎样炼成的)

(三) 情绪管理----对待客户的情绪

(四) 情绪管理----对待产品的情绪

(五) 情绪管理----对待挫折的情绪

(案例：深发展的一位客户经理成长之路)

伍、 卓越服务的范畴

(一) 银行服务的特点

(二) 什么是优质服务

(视频导入：真业主与假女儿)

(三) 什么是差异化服务

老年客户需求分析 *(案例：附属卡带来的高端客户)*

年轻客户需求分析 *(案例：招商银行年轻客户经理营销某位留学生的案例)*

男性客户需求分析


女性客户需求分析

地域特色客户需求分析 *(案例：赴美夏令营)*

(四) 服务的终极目标----客户忠诚

第三部分 产品篇——客户经理高效沟通技巧

一：高效沟通的一、二、三、四

 沟通的定义

- ✚ 高效沟通的重要意义
- ✚ 高效沟通之一（基本原则）
- ✚ 高效沟通之二
 - 语言的沟通
 - 非语言的沟通

- ✚ 高效沟通之三
 - 共同协议

案例导入：（客户经理沟通实战演练）

- ✚ 思想情感
- ✚ 明确目标
- ✚ 高效沟通之四
- ✚ 怎样表达清楚
- ✚ 倾听的五个层次

视频导入：新结婚时代片段

- ✚ 问比说更有效
- ✚ 回答的境界

二、出国金融产品面面观

- 1、结售汇
- 2、汇入汇款
- 3、旅行支票
- 4、全球汇款
- 5、代理海外开户见证业务
- 6、国际卡
- 7、个人实盘外汇买卖
- 8、个人实盘黄金买卖
- 9、存款证明
- 10、外币携带证
- 11、留学贷款
- 12、出国留学保证金贷款

1 3、保险卡

1 4、外币理财产品

案例：赴英留学组合产品

三、中高端客户沟通引导策略

(一)、SPIN 引导技巧

(二)、沟通引导的目的

(三)、沟通引导实用策略

四、团队配合和交叉营销技巧

案例演练：请每个小组按出国客户需求背景为客户制定出综合金融方案，模拟实战与客户介绍此方案，老师点评。

五、客户异议处理技巧

(一) 处理异议—异议是黎明前的黑暗

(二) 追根究底—清楚异议产生的根源

(三) 分辨真假—找出核心的异议

(四) 自有主张—处理异议的原则

(五) 化险为夷—处理异议的方法

(六) 寸土寸金—价格异议的处理技巧

(七)、客户核心异议处理技巧

第四部分 专业篇——在为出国金融服务专家必备八大专业素质

一、诚实的信用----“先卖人品，后卖产品”

视频：超级大卖场

案例：四川泸州建行一位理财经理因为一笔单丢失了一份工作

二、丰富的知识----“满腹才学是宝藏”

案例：中国农业银行行长XXX 的故事

案例：合肥民生银行的一位客户经理怎样营销一个大客户

参、高超的技能----“技高一筹胜算大”

案例：识别客户的能力

客户的判别与分类---奢侈品的初步认识

1、综合类（包、饰品、衣服、香水、化妆用品）

关于LV的三个传说

HERMES 在奢侈品中的定位

GUCCL 的主风格

CHANEL 的故事

GIORGIO ARMANI 在意大利的地位

Dior 这个单词的来历

关于 FENDI

PRADA 的介绍

VERSACE 的来历

2、手表类

PATEK PHILIPPE 钟表界的天皇巨星—百达翡丽介绍

GP 芝柏表的介绍

PIAGET 伯爵表的介绍

VACHERON CONSTANTIN 江诗丹顿表的介绍

(案例：一位中行的理财经理给一个女客户送生日礼物发现这个女客户有一块新的江诗丹顿表，于是展开话题进行营销)

JB 钟表界历史最悠久的品牌—宝珀

ROLEX 个性的手表品牌--劳力士

LONGINES 浪琴表的介绍

3、茶道与茶文化

茶道的历史

向现实中寻找—日本与台湾

案例：在茶香中拉近距离

4、婚姻与传承

新版婚姻法解读

案例：侯耀文猝死导致遗产纷争

视频：《非诚勿扰》二中李香山的心愿

四． 得体的礼仪----“人靠衣装，佛靠金装”

1、认知礼仪

- 关于“礼仪”的“是什么”和“为什么”

- 礼仪是互相尊重
- 礼仪能提升公司形象同时提高个人素质，提升销售业绩

2、客户经理实用商务礼仪

- ✚ 介绍礼仪
- ✚ 握手礼仪
- ✚ 递接物品礼仪
- ✚ 递接名片礼仪
- ✚ 得体就餐礼仪
- ✚ 中餐礼仪
- ✚ 西餐礼仪

视频导入：窈窕绅士

五 优雅的动作----“举手投足显本色”

客户拜访流程

客户接待流程

六、良好的习惯----“台上一分钟，台下十年功”

案例：安徽中行财富中心一位理财经理的笔记本

七． 专业的魅力----“万绿丛中一点红”

视频导入：一位中行的客户经理营销客户的过程

八、 积极的心态----“境由心生人为峰”