

课程推荐：《百炼成钢－理财销售的修练之路》

点燃激情篇

一、金融营销理念

- 1、金融业的竞争环境和金融格局的改变
- 2、银行经营模式的4大转变
- 3、因您而变---理财经理的三维度调整

二、心态调整

- 1、我们为了什么而工作
- 2、积极树与消极树
- 3、刘行长的故事
- 4、讨论：客户到网点希望获得什么样的理财服务？
- 5、服务与营销的关系
- 6、良好的营销意愿是开启营销之门的钥匙
- 7、积极的心态----鱼的哲学

知己知彼篇

了解我们的产品和服务

一、我们需要的知识

- 银行知识
- 金融产品（服务）知识
- 客户知识
- 社会经济知识
- 法律知识
- 财会知识
- 制度准备

二、我们应有的准备

- 心态准备

- 目标准备
- 工具准备

三、理财产品的分类详解（每款产品实例分析）

1、按照风险属性分类

- 保证收益类理财产品
- 非保证收益理财产品

2、按产品存续形态分类

- 开放式产品
- 封闭式产品

3、按发行方式分类

- 期次发行产品
- 滚动发行产品

4、按照投资方向分类

- 固定收益类理财产品
- 现金管理类理财产品
- 国内资本市场类理财产品
- 代客境外理财类（QDII）产品
- 结构性理财产品

四、我们搜寻的目标

- 产品搜寻
- 客户搜寻
- 销售需求对接

暗渡陈仓篇

第壹部、众里寻她千百度——发现客户的技巧

柜面客户的判断及分类

- 奢侈品的初步认识
- 客户判断的六个技巧
- 客户分类的标准及简易营销对策

行外客户的搜集与甄别

- 搜集客户源的技巧
- 分类与筛选客户的技巧

第二部、犹抱琵琶半遮面——第一次与客户沟通的技巧

一、第一次与客户沟通的方式与策略

- 电话沟通技巧
- 电子邮件的沟通技巧
- 手机短信沟通技巧

二、面对面接触的技巧

- 自我介绍
- 确定适合的谈话主题
- 与客户第一次交谈的技巧
- 向客户告别的技巧

顺手牵羊篇

第一部、娓娓而谈——语言营销的技巧

壹、文字语言营销技巧

贰、肢体语言营销技巧

第二部、润物细无声——产品推销的技巧

壹、理财经理推销产品的技巧

- 直接推销
- 引导式推销
- 顾问式推销
- 一对一推销
- 广告式推销

贰、部分银行产品营销技巧训练（通关）

- 基金定投业务

- 信用卡业务
- 贵金属产品
- 理财产品
- 网上银行

投桃报李篇

第一部 人员与职责范围的对称营销技巧

壹、 职称对称营销技巧

贰、 形式对称营销技巧

第二部 理财经理巧包装

壹、 个人形象设计技巧

贰、 个人仪容修饰技巧

参、 个人服饰装扮技巧

- 服饰的选择
- 穿着的原则
- 首饰的佩带

心有灵犀篇

壹、 理财业务投诉、举报处理不当风险

案例讨论：某建行理财服务意识偏差引发客户投诉的风险

案例讨论：营销沟通引发客户投诉的风险

(1) 风险描述

(2) 风险影响

(3) 防范措施

✚ 负面事件化解不作为风险

案例：华夏银行理财经理私自销售合伙制基金引发的风波

✚ 新闻舆论应对不及时风险

案例：湖南怀化信用社的苦恼

二、客户投诉的三大定律

✚ 投诉前预防为主

✚ 投诉中解决导向

✚ 投诉后关注改进

三、投诉抱怨处理步骤

感性倾听

复述询问

解释澄清

提出方案

实施跟进

话术演练：四步安抚法 认同 - 赞美 - 转移 - 反问

课程结束：

课程结束：

一、 重点知识回顾

二、 互动：问与答

三、 学员：学习总结与行动计划

四、 企业领导：颁奖

五、 企业领导：总结发言

【课程特色】：

1. 激情洋溢
2. 互动性强
3. 案例丰富
4. 贴近实际

5. 深入浅出
6. 逻辑性强
7. 解决难题
8. 赏识培训

【授课形式】：

- 1、 课堂讲述
- 2、 案例分析
- 3、 脑力激荡
- 4、 情景演练
- 5、 短片播放
- 6、 图片展示