

课程：《金融从业人员销售能力提升》

授课时间：一天

授课讲师：汪含

授课内容：

第一篇:从心塑造良好的职业形象-----一线人员心态篇

一、正确认识工作的价值

- 1、人的价值体现在被别人需要
- 2、我们在为谁打工（案例：工作就像是给自己盖房子）

二、金融从业员工服务心态

- 1、重新认知金融销售服务
- 2、服务的价值体现（案例：上世纪70年代日本银行业激烈的竞争环境）

三、CS服务理念

- 1、客户至上的观念
- 2、为什么说客户永远是对的

四、对待工作的八大心态

- 1、学习的心态
- 2、积极的心态（案例：山东济南建行大堂经理闵南）
- 3、归零的心态
- 4、谦虚的心态
- 5、付出的心态

6、坚持的心态

7、合作的心态

8、感恩的心态

五：客户经理需具备的八大素质

✚ 诚信是营销之本

视频导入：春节大卖场

案例导入：四川泸州建行一位网点负责人因为一笔10元的业务丢了工作

✚ 满腹才学是宝藏

案例导入：中国农业银行的郭浩达行长

✚ 技高一筹胜算大

图片对比：几个世界顶级奢侈品牌鉴赏

案例导入：一位中国银行的客户经理通过识别客户的奢侈品营销

✚ 佛靠金装，人靠衣装

视频导入：窈窕绅士片段

图片对比：优秀客户经理提升品味的着装技巧

✚ 举手投足显本色

✚ 良习如师益终生

案例导入：一位客户经理的笔记本

✚ 万绿丛中一点红

视频导入：一位客户经理营销基金的过程

✚ 境由心生人为峰

案例导入：刘行长的故事

第二篇 客户经理高效沟通技巧篇

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

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、营销技巧提升四要点

众里寻她千百度——发现客户的技巧

基本功修炼---客户识别技巧

形象的识别

行为的识别

心理识别

基本功修炼---产品知识

犹抱琵琶半遮面——第一次与客户沟通的技巧

电话邀约技巧

1、电话邀约基本程序

2、电话邀约前的准备

3、电话邀约三部曲

演练：通知客户过来参加年审工作，进行对公产品营销

4、电话邀约之处理异议——太极处理法

好的开始等于成功了一半

视频导入：*非常勿扰1* 葛优相亲的第二个人的开场白技巧

感同身受的技巧（搭建良好的沟通平台）

提问的技巧

PMP 赞美的技巧

破冰练习：开场白的对话练习

润物细无声——说产品的技巧

FABE 法则

--F：产品的功能与特色

--A：产品的优点

--B：产品的利益与好处

--E：相关的证据

产品营销话术六要素

--尽量明确收益数值

--与同期活期、定期作对比

--强调本产品特异点

--多多使用案例

--告知风险规避方法

--告知缴费方式和期限

演练：结合产品话术脚本学习

走出去营销——陌生造访的技巧

🌈 制定访问计划

(1) 充分的准备工作

(图片：世界十大钢笔品牌与品牌计算机介绍)

(案例：乔吉拉德的故事)

(2) 制定访问计划----约见

(3) 制定访问计划----时机

(4) 制定访问计划---人员

(案例：宁波建行一位男性客户经理忽略了这家企业女性财务总监)

🌈 说服客户技巧

(1) 利益介绍法

(2) 事实证明介绍法

(3) 说服客户技巧----底线

(4) 说服客户技巧----报盘

(5) 说服客户技巧----提问

(案例：汪老师与贝贝)

(6) 说服客户技巧----倾听

(案例：陈经理如何营销一个女强人的客户)

(7) 说服客户技巧----促成

该出手时就出手——促成销售

识别客户客户购买信号

提出购买请求法