

# 《全功能型银行网点结算产品实战营销技能培训》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

**【课程对象】**：银行网点负责人、对公柜员、结算产品经理

**【课程时间】**：实战版2天、浓缩版1天

**【课程大纲】**：

(领导指示发言:强调学习的意义和纪律)

**头脑风暴：您碰到哪些关于结算产品营销服务的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。**

## 课程内容

### 第一部分 心态篇——网点员工职业化心态塑造

#### 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---三维度调整

#### 二、网点服务心态调整

- 1、我们为了什么而工作
- 2、积极树与消极树
- 3、故事案例
- 4、讨论：对公客户到网点希望获得什么样的结算服务？
- 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

#### 三、网点角色定位于分工

- 1、快速、准确处理柜面操作业务
- 2、提供优质服务，提高客户满意度
- 3、向营销人员转介绍优质对公、对私客户

### 第二部分 成交篇——现金管理系列产品网点销售技巧

## 1、现金管理产品中常见的产品

贴心之道—周到的账户服务

通达之道—丰富的收付款产品

融汇之道—领先的流动性管理服务

掌控之道—全面的信息报告服务

财盈之道—丰富的投资理财产品

睿智之道—全面的行业解决方案  
便捷之道—强大的企业电子银行

## 2、对公目标客户识别与需求分析

目标客户三要素

目标至上——客户梳理与分析

火眼金睛——客户的分类与识别

小额无贷户的分级分层维护管理

利用好 OCRM 营销系统

客户分配

关注客户与潜在客户

学会分析机构业绩报表和客户经理业绩报表

## 3、对公柜面营销技巧五要素

开场白原则----好的开场等于成功了一半

n 有条理——循序渐进

n 容易懂——深入浅出

### **FABE 法则塑造产品价值**

演练：现金管理系统

对公一户通

单位人民币结算卡

电子回单柜

**处理客户异议的技巧**

太极法处理客户异议

**促成销售的技巧**

识别客户的购买信号

促成成交？

第三部分 方案设计——我的客户我做主

## 1、什么是适合客户的现金管理方案

小额无贷户案例分析及解决方案

## 2、网点常见的行业解决方案

采购类客户需求分析

销售类客户需求分析

理财类客户需求分析

融资类客户需求分析

资金管理类客户需求分析

## 案例分析：学校供应商服务方案

### 大型连锁酒店集团服务方案

### 保险公司集团服务方案

## 第四部分 服务落地——销售全流程

### 1、柜面销售

一句话营销

演练：对常来办理银承托收的客户进行一句话营销与推荐

演练：对常来办理电汇的客户进行一句话营销

客户识别与推荐

演练：新开户的客户进行识别与推荐

演练：企业重要人员进行识别与推荐

演练：大额交易的客户进行识别与推荐

演练：有个人业务需求的客户

### 2、电销——电话邀约技巧

🚩 电话邀约基本程序

🚩 电话邀约前的准备

🚩 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

### 3、流程控制

掌握产品签约流程

客户的转介绍

- ✚ 树立内部优质服务意识
- ✚ 转介绍需要勇于开口
- ✚ 各岗位的主动联动销售

### 4、客户拓展进阶技巧

制定访问计划

- ✚ 资料----提前了解客户
- ✚ 精神面貌—做好充分的准备工作
- ✚ 制定访问计划----时机
- ✚ 制定访问计划----人员（关键人员）
- ✚ 制定访问计划----第一印象
- ✚ 制定访问计划----寒暄的话题选择

说服客户的技巧

- ◆ 说服客户技巧----利益介绍法
- ◆ 说服客户技巧----现实利益法
- ◆ 说服客户技巧----事实证明介绍法
- ◆ 说服客户关键点----1、倾听
- ◆ 说服客户关键点----2、提问
- ◆ 说服客户关键点----3、底限
- ◆ 说服客户关键点----4、报盘
- ◆ 说服客户技巧----临门一脚
  - 识别客户购买信号

(语言信号)

(行为信号)

(FBI教你破解肢体语言)

临门一脚十大成交策略

(投石问路法)

(提炼共识法)

(直接请求法)

(循序渐进法)

(衷心赞赏法)

(实证借鉴法)

(以退为进法)

(循循善诱法)

(优惠诱导法)

(立即行动法)

◆ 方案展示与谈判技巧

第四部分 考核护航——方向与动力

1、 会计营运柜面常态营销指标体系

2、 考核无贷户提升的指标

*对公通存通兑*

*电子回单柜*

*对公一户通*

*单位结算卡*

*企业网银*

*现金管理系统*

3、 任务分配与激励考核

4、 用 OCRM 系统加强对网点对公客户的维护