

《银行客户心理及行为分析》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

【课程对象】：银行行长、公司客户经理、理财经理

【课程时间】：实战版 1 天

【课程大纲】：
(领导开训:强调训练的意义和目的)

头脑风暴：每人提出工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析。

前言、中高端客户服务理念 (案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴)

客户对于银行需求的转变

行为风格在银行业销售与沟通过程中应用案例研讨

第一章、深度分析中高端客户的心理及深层需求 (案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴)

- 一、 高端客户划分
- 二、 高端客户常见职业分析
- 三、 高端客户三大需求
- 四、 高端客户心理动机分析
- 五、 高端客户常见性格和决策身份识别

家庭总管型

独立自由型

投资恐惧型

隐姓埋名型

聚财型

赌徒型

创新型

贵宾范

权贵范

- 六、 高端客户核心需求分析

高端客户核心需求分析

- 1、 客户服务需求分析

功能的需求

信息的需求

情感的需求

感观的需求

社会认同的需求

2、服务的终极目标----大客户忠诚

案例分析：某信托产品向高端客户倾斜

优质客户参考特征分析

中银香港私人银行营销案例

七、客户为什么选择金融产品？

1、客户购买行为背后的基本动机

2、客户人生之中不得不思考的八大问题

八：客户的购买行为及影响要素

1、心理因素

2、文化因素

3、社会因素

4、个人因素

5、客户的典型购买流程

第二章、中高端客户关系营建与公关技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

（一）客户关系的4个阶段：认识→好感→信赖→同盟

✚ 了解富豪圈层及如何介入圈层

✚ 读懂社交语言

✚ 有哪些社交活动聚集客户

✚ 如何开发大客户

（二）、高端客户公关的关键3点

✚ 找对人

✚ 说对话

✚ 做对事

(三)、高端生活品味的共同话题

一、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

二、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

三、茶道与茶文化

茶道的历史

向现实中寻找—日本与台湾

在茶香中拉近距离

四、红酒与雪茄

客户的心头好

五、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

第三章、行为分析提升中高端客户营销技巧（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一、挖掘和识别高端客户

- （一）、目标客户挖掘与识别
- （二）、MAN 法则

二、高端客户信息收集与引导

- （一）、高效收集客户需求信息的方法
- （二）、高效引导客户需求的方法
- （三）、客户合作心理分析

三、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、团队配合营销技巧

五、银行高端服务项目呈现技巧

- （一）、影响产品呈现效果的三大因素
 - （二）、产品推介的三大法宝
- 1、客户的购买满意度分析
 - 2、客户的需求点组合
 - 3、如何通过价值呈现切中客户核心利益点
- （三）、组合营销技巧
 - 1、养老规划服务项目呈现技巧
 - 2、子女教育规划服务项目呈现技巧

- 3、规划投资服务项目呈现技巧
- 4、信托银行理财服务项目呈现技巧
- 5、保险规划服务项目呈现技巧

六、成交过程中的客户心理

- 1、客户的基本成交心理分析
- 2、客户为什么会有不同意见？
- 3、高端客户异议处理技巧
 - ❖ （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

七：基于人性的销售思考

- 1、客户典型的行为风格解析
- 2、面对不同类型客户采用不同的销售与沟通方式