

---

# 银行客户服务与营销沟通的技巧

## 课程背景：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，客户经理在工作及社交往来中，不仅反映出客户经理自身的素质，而且直接反映出银行的对外形象。

本课程从客户经理的实际工作内容为出发点，通过对他们的服务意识、言行举止、客户拜访及客户接待周到的服务讲解。帮助他们了解与客户交往技巧，掌握相关岗位的职业要求，提升客户经理在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与客户服务、客户营销的技巧落实到实际工作中；帮助他们灵活应用客户营销的知识服务于客户，完善、提升企业的公众形象；进而提高企业的社会效益和经济效益。

**课程时间：**1天，6小时/天

**授课对象：**客户经理，营销人员，相关人员及希望提升个人修养与交际水平的各界人士。

## 课程大纲：

### 第一讲：服务形象与沟通技巧

#### 一、服务与服务意识

##### 1、什么是服务？

**案例分析：**你享受过最好的服务是什么？

##### 2、客户到底想要什么

##### 3、客户价值决定企业的生死

##### 4、如何感动客户

**案例分析：**关心客户所关心的事！

##### 5、培养良好服务意识

#### 二、客户服务之专业形象——魅力形象量身打造

##### 1、专业形象之----仪容管理

##### 2、专业形象之-----着装管理

#### 三、客户营销沟通的技巧——良好沟通助你一马平川

##### 1、沟通的基本理念

---

2、如何运用肢体语言与客户沟通

3、基本销售流程与技巧

4、与客户拉近距离的沟通技巧

如何寻找共同话题

赞美让你赢得客户的欢迎

个性化营销在于了解人性的弱点

营销的制胜在于善用倾听

善用发问是营销成功的关键

善用“五同”关系——人脉法则

因人而异的沟通艺术

5、如何运用产品介绍 FABE 的技巧

6、常见客户异议及处理技巧

7、促成交易常用方法与话术

## **第二讲：客户营销与交往中的服务——周到的服务让客户满意**

### **一、客户拜访与接待中周到的服务**

1、客户拜访的流程

2、客户营销中的会面

问候的礼仪

见面致意的礼节

自我介绍与为他人做介绍

握手的礼节

名片的递送

3、位次排序-----等级与平衡的艺术

4、接待拜访的流程

### **二、客户服务过程中的七步骤**

1、定计划

2、巧预约

3、记信息

4、留心看

- 
- 5、齐配合
  - 6、巧营销
  - 7、礼貌送

### **第三讲：日常客户交往技巧----个人修养展示您的魅力**

#### **一、言谈体现您的专业素养**

- 1、交往六不谈
- 2、私人交往五不问
- 3、适宜交谈的话题
- 4、谈话的禁忌

#### **二、餐桌上的礼仪**

- 1、宴请的座次排序
- 2、宴请场合的礼仪