
《对私客户经理营销技巧》

一、课程目标

1. 了解网点转型联动营销理念
2. 明确新客户开拓，特别是潜在中高端客户开拓模式
3. 掌握VIP客户关系服务、维系技巧
4. 提升对中高端客户的个金业务与产品销售技巧

二、推荐课程内容

时间	第一天上午	课程内容	授课方法
----	-------	------	------

第一单元：主动服务营销挑战与机会

1、银行客户期望的变革与银行个金业务营销面临的挑战

- 1) 客户经理面临的服务与营销挑战
 - 产品与长期竞争优势的关系
 - 对中高端客户的争夺白热化
 - 中高端客户群当前特点
- 2) 优秀客户经理素质模型

2、个人金融业务的竞争重点

3、银行联动营销基本理论

- 1) 何谓联动营销？
- 2) 联动营销的关键点分析
- 3) 必备转型
 - 服务对象的转型
 - 资源配置的转型
 - 业务流程的转型

第二单元：客户行为研究

1、客户行为的若干模式

- “输入—变换—输出”模式
- 瓦原特--尼科西亚模式

2、客户行为的基本过程

- 银行客户的需求与动机
- 银行客户的态度与购买行为

时间	第一天下午	课程内容	授课方法
----	-------	------	------

第三单元、日常维系技巧

- 1、电话沟通技巧
 - 1) 打电话给客户
 - 2) 接客户电话
- 2、电子邮件沟通技巧
 - 1) 一个明确的主题。富有吸引力的电子邮件标题
 - 2) 格式规范 内容严谨 注重结尾
 - 3) 正文如何让客户有感知？
 - 4) 为客户送上一篇精心挑选的“礼物”
- 3、手机短信沟通技巧
 - 1) 短信沟通关键时机
 - 2) 发手机短信需注意的 4 个细节
- 4、拜访客户技巧
 - 1) 自我介绍
 - 2) 营造好的沟通氛围，确定适合的谈话主题（破冰）
 - 3) 多听少说，收集客户信息，把握客户需求
 - 4) 重复+确认
 - 5) 拜访后处理与跟进

时间	第二天上午	课程内容	授课方法
----	-------	------	------

第四单元：个金产品和服务的销售技巧

- 1、VIP 客户的主动服务营销
 - 1) VIP 客户信息收集与档案管理
 - 2) 识别你的潜在客户（“MAN”法则运用）
 - 3) 四种客户类型判断方法与技巧
 - 4) 四种不同类型的理财客户心理分析
 - 5) 用客户喜欢的沟通方式进行沟通
 - 6) 不同客户性格类型，如何采用有针对性的理财销售方式？
- 2、个金产品销售技巧
 - 1) 有效介绍产品的 FABE 法则
 - 2) 利用四个实战理财工具，有效引导客户，而非说服
 - 理财金字塔原理
 - “72”经验法则

-
- 理财黄金比率的正、反金字塔原理与运用
 - 理财对比法
- 3) 与客户成功对话的几个关键技巧
- 专业术语口语化
 - 有效互动
 - 遭到拒绝后的艺术处理
 - 过程中让客户有成就感
- 4) 标准化的金融理财销售流程（实际案例演练）
- 建立客户关系
 - 分析客户信息
 - 资产与现金流评估与分析
 - 制订可选择理财方案
 - 执行客户选择的理财方案
 - 跟踪与实施及反馈、与客户建立长久的合作策略
- 5) 营销过程控制及技巧运用（七步成诗）
- 营造良好的沟通氛围
 - 有效提问-发掘客户需求
 - 准确有效的产品推介
 - 客户异议处理（预测异议/收集异议/处理异议）
 - 行动建议与合适的承诺

时间第二天下午	课程内容	授课方法
---------	------	------

第五单元：目标与计划管理

- 1、计划管理：有条理更显专业
- 2、目标管理：看得见，摸得着，可以实施
- 3、时间管理：不要让时间成为你的压力
- 4、检查与反省：成功就是不断的找出自己的短木板
- 5、积极心态建设：负起责任，承担责任，共创和谐

第六单元 客户活动的设计实施

- 1、客户活动的类型及目的
- 2、活动的实施及效果
- 3、客户维护工作的必备场地条件准备
- 4、客户信息的及时记录 - 客户维护工作的重中之重
- 5、有效客户信息的标准
- 6、如何让客户信息产生效益