

# 《话到钱来——银行营销综合能力提升》

(陈玉庭)

## 一、营销服务思维\定位

- 大数据时代与中外银行的信息收集对比
- 如何实现服务与销售的一体化
- 识别潜在客户
- 流程和团队并重的网点服务营销思维
- 客户引导与分流
- 洞悉客户心理挖掘理财需求
- 不同性别\年龄\职业客户的心理行为分析
- 用客户喜欢的方式说我们应该说的内容

## 二、金融产品销售流程“四三”工作法

- 营销流程第一步——三查
- 营销流程第二步——三定
- 营销流程第三步——三落实
- 营销流程第四步——三处理

### 三、个人金融产品与服务营销买点的对接

- 金融产品的买点与卖点的区别
- 投资理财产品的营销买点分析
- 银行卡的营销买点分析
- 一击就破的买点话术提炼

### 四、金融产品销售工具导入及使用

- 金融产品体验与展示
- 维系式软性销售（客户利益、成功案例、贵宾引荐、维持互动）
- 金融产品营销实战工具分类介绍
- 一对一工具——金融产品营销一指禅
- 一对多工具——金融产品营销小讲堂
- 金融产品营销工具与整体营销流程的设计

### 五、营销过程管控与技巧运用

- 营造良好的沟通氛围
- 有效提问——发觉客户需求

- 准确的产品推荐
- 专业术语口语化
- 有效互动与异议处理
- 行动建议与合理承诺

## 六、完美成交

- 客户利益成交法
- 限制成交法
- 同意成交法
- 想像成交法
- 考虑成交法
- 价值成交法
- 宠物成交法
- 数字成交法
- 重复成交法

## 七、客户抱怨投诉处理技巧

- 投诉处理与投诉管理的协调

- 投诉处理的标准原则
- 投诉客户的期望分析与应对注意
- 客户投诉的 6 种典型表现形式
- 投诉处理五大要点
- 投诉处理九大秘诀 (爱、听、控、认、降、肯、结、评、程)
- 投诉处理的管理体系搭建