
《银行对公客户经理谈判技巧训练》

培训背景：

中国加入 WTO 以后，整个经济融入了一个更大的范围，为银行营销开创了一个更为广阔的空间。中国的银行业面临着新的发展机遇，同事面临的竞争压力也更大。在机遇和压力面前，在竞争激烈的环境下，银行营销日显重要。目前各国内各家商业银行在营销的道路上都已经起步，逐渐转变观念，努力摆脱计划经济体制下养成的娇气和惰性，把银行工作的重点转向了客户，转向了市场。这是银行营销思维的一场革命。

课程目标：

- 了解银行对公客户经理的谈判常犯的十大错误,如何避免这些错误；
- 把握银行对公客户经理的谈判必要准备工作，不做无准备的谈判工作；
- 掌握银行对公客户经理的突破式谈判几大步骤；
- 解应对谈判对手的战术；
- 把握建立谈判优势的方法；
- 掌握成功谈判的技巧；
- 掌握谈判让步的技巧；
- 掌握制定一份战略性客户谈判策略的方法

课程时长：1 天=6 小时

培训对象：银行对公客户经理、公司业务部、大客户业务部、集团客户业务部人员

课程大纲：

一、 银行对公客户经理的谈判常犯的十大错误

-
1. 害怕丢单，不敢坚持合理要求
 2. 对客户让步过早，过快
 3. 意气用事，忘了目标
 4. 信息不足，盲人骑瞎马
 5. 内部协调不足，客户面前争论
 6. 缺乏整体计划，胡乱应战
 7. 被对方控制，处处被动
 8. 从最难，最敏感处开始
 9. 缺乏谈判策略，瞎谈瞎判
 10. 最后阶段草率，留下后患

二、银行对公客户经理的谈判必要准备工作

1. 明确谈判的目标（争取银行合理利益，坚守利益阵地）
2. 谈判人员的心态（为银行争取合理利益是责任）
3. 报价策略（构建利益阵地）
4. 评估自己的谈判实力与地位（主宰者，竞争者，危机者，祈求者）

三、银行对公客户经理谈判的展开阶段

1. 提问的 5W2H
2. 提问的两种方式
3. 通过提问得到我们需要的信息
4. 什么是积极地聆听
5. 破解对方战术的八个技巧
6. 如何应对四种不同类型的谈判对象

7. 如何建立自身的谈判优势

8. 如何削弱对方的谈判优势

四、银行对公客户经理谈判的评估和调整阶段

1. 谈判让步的技巧

2. 适度让步的策略

五、达成协议

1. 要注意的四个重要问题

2. 结束阶段可能出现的问题

3. 谈判结束的五种方式

4. 如何攻克对方最后一分钟的犹豫

六、银行对公客户经理谈判的技巧和策略

1. 传递拒绝信息时应避免的误区

2. 探测对方底线的四种技巧

3. 谈判的语言技巧

4. 电话谈判的技巧

5. 对待不同的谈判者的策略

A. 对方的高层领导

B. 态度蛮横者

C. 情绪浮躁者

D. 有成见者