

---

# 《高效客户拜访与客户关系维护》

## 【课程时长】

半天

## 【培训对象】

银行客户经理

## 【培训收益】

专业化的主动应销技巧，强化营销能力，突破业绩瓶颈

加强客户沟通能力，有效做好客户维护，与客户建立长期关系

建立良好的营销习惯，主动热情的做好客情关系，提升银行竞争力

## 【课程大纲】

前言

### 第一节：客户经理的拜访流程

#### 一、拜访客户

- 1、接触客户的技巧
- 2、接触客户的途径

#### 二、拜访客户开场白

- 1、适当的开场白
- 2、不当的开场白
- 3、开场白得潜台词

#### 三、激发陌生客户需求

- 1、引起客户兴趣

---

2、激发客户需求

#### **四、推介产品**

- 1、适当幽默
- 2、清楚地表达
- 3、提问
- 4、了解客户的购买动机

#### **五、应对拜访中的拒绝**

- 1、关于拒绝的几种基本认知
- 2、拒绝客户经理
- 3、普遍性拒绝
- 4、针对性拒绝
- 5、客户情绪不佳
- 6、应对拒绝五步法

#### **六、促成销售**

- 1、捕捉购买良机
- 2、捕捉购买信号

### **第二节：五招开发新客户**

#### **一、拓展客户的通用原则**

- 1、打电话约访与实地拜访

---

2、注重收集整理客户的资料

3、增强心理抗打击能力

4、坚持不懈

## 二、客户转介法

## 三、信息查询法

## 四、扫楼法

1、“扫楼”拜访

2、“扫楼”的步骤

## 五、供应链法——与客户发生业务关系的客户

### 第三节：五招维护老客户

#### 一、价值维护法

1、提供差异化产品

2、超值服务

3、顾问式服务

#### 二、追踪维护法

1、信息更新

2、表达感谢

3、征求意见

4、根据客户的经营活动，安排追踪活动

---

5、联谊活动

三、需求维护法

四、事件维护法

五、文化感召法

课程回顾与总结，学员答疑