
《银行客户经理销售技巧和成交力的提升》

【课程时长】

6小时

【培训对象】

银行业客户经理

【课程大纲】

前言

第一章：客户经理概论

一、什么是客户经理

- 1、银行客户经理的定义及要求
- 2、客户经理制度

二、如何做客户经理

- 1、商业银行客户经理的基本能力
- 2、以客户为导向
- 3、客户经理的职责

第二章：客户经理的心理素质

一、万法归心

- 1、热爱之心：热爱生活，热爱职业，热爱岗位
- 2、自信之心：自信个人的专业知识，自信客户对你的信心
- 3、责任之心：为银行负责，为客户负责，为自己负责

二、性格色彩

四色人格分析法

三、心理调节

- 1、管理自己的情绪
- 2、消除消极情绪的影响

第三章：客户经理的必备技能

一、专业知识

- 1、专业理论知识
- 2、个人与公司金融业务

二、沟通技巧

- 1、通行的沟通法则
- 2、四种语言
- 3、双向沟通

三、专业技能

- 1、专业技能的培养
- 2、心理素质的培养

四、基本技能

- 1、客户经理再学习能力
- 2、自我包装

第四章：客户经理的营销流程

一、接触客户

- 1、接触客户的技巧
- 2、接触客户的途径

二、识别客户

- 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

第五章：客户经理的营销技巧

一、客户的特征分类

- 1、现代客户的特征
- 2、客户需要什么
- 3、区分客户的等级
- 4、客户导向

二、客户的区别对待

- 1、以传统个性行为分类客户
- 2、对潜在优质客户的鉴定
- 3、用性格色彩区分不同类型客户
- 4、棘手客户的类型

三、客户的说服技巧

- 1、熟悉对手，数据比较
- 2、同级别客户举例说明
- 3、打理核心客户周遭的人际关系
- 4、提供折中方案
- 5、飞去来器

第六章：客户经理的客户管理

一、建立客户关系

- 1、何时与客户建立关系
- 2、建立哪种类型的关系
- 3、不同客户的服务策略

二、提高客户价值

三、维护客户关系

- 1、客户的满意度
- 2、客户的忠诚度
- 3、客户的贡献度

四、化解客户不满

- 1、正确认识客户的抱怨
- 2、不抱怨的客户不等于满意
- 3、防止客户流失

五、建立自己的人脉

- 1、人脉的类型
- 2、如何开发人脉
- 3、六度分割关系理论

第七章：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

第八章：七招拓展新客户

一、拓展客户的通用原则

1、每天安排时间去拓展新客户

2、确定目标市场

3、打电话约访

4、注重收集整理客户的资料

5、增强心理抗打击能力

6、坚持不懈

二、柜台延伸法

三、客户转介法

四、市场细分法

1、市场细分步骤

2、市场细分要素

五、信息查询法

六、活动营销法

1、提升品牌的影响力

2、提升消费者的忠诚度

3、吸引媒体的关注度

4、活动营销三步骤

七、扫楼法

1、“扫楼”拜访

2、“扫楼”的步骤

八、供应链法

第九章：课程回顾

凌老师独家分享：“做”客户经理—“坐”客户经理