
《银行对公业务顾问营销技巧培训》

【课程时长】

1天

【课程大纲】

第一章：银行服务营销几多忧

一、服务水平低下

- 1、网点服务水平总体滞后
- 2、地区“空白状态”不平衡

二、营销不力的冲击波

- 1、一不小心就把顾客得罪了
- 2、营销人员跟不上顾客需求
- 3、创新是个“劫难”

第二章：服务营销势在必行

一、金牌服务代表离你有多远

- 1、金牌服务代表能帮助顾客解决问题
- 2、金牌服务代表能第一时间响应顾客需求
- 3、金牌服务代表能提供个性化、可持续的服务

二、银行网点柜员面临从结算型向服务营销型转变

- 1、从结算型走向服务型
- 2、达到客户期待中的服务值

第三章：柜面服务于细微处展现银行柜员卓越素质

一、网点营销不可忽视的细节

- 1、拟订柜面人员的营销目标和计划
- 2、融入网点成功的营销文化
- 3、柜面布局与营销陈列标准化工作环境模式

二、银行柜员和销售代表应掌握的十大细节

- 1、对待顾客“端平一碗水”
- 2、引导客户自助方式要灵活变通
- 3、“雅语”“俗语”怎么用最有效
- 4、简化称呼要慎用
- 5、忌单一而盲目地推荐产品或服务
- 6、客户继续接受你的服务才是真正满意
- 7、需求多元化，沟通也要因人制宜
- 8、服务不靠一张嘴，全靠用心
- 9、不要过于迷信客户满意度 100%
- 10、合理利用现有人力资源

第四章：顾客至上，你的分数顾客说了算

一、善用同理心，赢得顾客好感

- 1、寻求新老客户平衡点
- 2、避免客户歧视

3、纠正客户错误

4、尊重客户选择权

二、主动帮顾客解决问题，别等“上帝”恼火

1、解决最不可能的难题

2、主动插手，了解客户需求

第五章：成为优秀的网点对公顾问

一、素质要求

1、经理人员的知识、素质、态度和职责

2、头脑像学者一样

3、心灵像艺术家一样

4、双手像技术师一样

5、双脚像劳动者一样

二、成功营销靠技巧

技巧一消除对方逆反，降低失败风险

技巧二创造双重合作动机，扩大利益增加价值

技巧三高级探询技巧——策略性探询

技巧四恰到好处的提问与聆听

技巧五培养习惯，形成氛围

技巧六心态积极可提高工作效率

第六章：柜面一句话营销一句良言值千金，和顾客做永久生意

一、柜面营销三步曲

第一步掌握顾客信息

第二步产品介绍到位

第三步办业务要结果

二、柜面营销三大制胜法则

- 1、产品吸引法一拍即合，营销效果 100%
- 2、理财法用与众不同的理财水平征服客户
- 3、情感法利用感情达到营销的目的

三、柜面营销流程 VS 步骤

- 1、接触客户与认识客户(KYC)
- 2、挖掘客户需求(SPIN)
- 3、提供解决方案介绍产品(FABE)
- 4、异议处理
- 5、促成交易
- 6、售后服务与客户转介绍

四、柜面营销常用技巧

- 1、寻找共同话题
- 2、巧用赞美技巧
- 3、了解人性的弱点

4、善用“五同”关系——人脉法则

五、一句话营销

- 1、他们都
- 2、我们都
- 3、刚刚好
- 4、相信您一定知道
- 5、购买了您就不必担心

总结与案例讲解

- 1、引导客户使用全额保证金银行承兑汇票
- 2、引导客户不办理贴现，而是办理票据置换
- 3、引导施工企业去银行融资，而非城投企业自己融资
- 4、引导企业办理动产融资
- 5、引导企业办理买方信贷
- 6、引导客户使用承兑汇票套餐业务
- 7、启发医院使用商业承兑汇票产品
- 8、启发垄断客户使用商业承兑汇票保贴，而非流动资金贷款
- 9、贴现利率走高，引导客户不办理票据贴现，而办理银行承兑汇票质押质押贷款
- 10、引导企业使用国内信用证，而非流动资金贷款
- 11、引导企业使用保兑仓回购担保，而非流动资金贷款
- 12、引导企业使用国内信用证银行承兑汇票议付，而非流动资金贷款议付
- 13、引导开发商使用商业承兑汇票+贷款的捆绑品种
- 14、引导企业使用国内信用证买房押汇替代流动资金贷款