

---

# 《银行服务营销与客户关系管理》

## 【课程背景】

随着我国市场经济体制的改革力度不断加大，金融业新情况不断产生，随之金融理论和技术的创新迭出，金融服务机构由此面临着十分迫切的吸收新理论：新技能的任务，需要广大员工努力开拓思维，转变经营理念，努力变“商家导向”为“顾客导向”；因为思路决定出路，而良好的教育培训解决的就是人的思路和观念问题，观念改变才会产生新的思路，从而带动行动的改变，主观能动性才会得到发挥。

越来越多的金融服务企业已经意识到“服务营销”在今天金融服务业激烈的“群雄混战”的市场竞争中所起到的决定性作用，金融企业明天的辉煌，取决于我们今天能否给客户提供优质的全方位的客户服务。

我国目前大多数金融行业“以客户为中心”的金融产品开发创新能力：服务水平：管理水平都远远达不到客户期许的要求，因为客户的知识水平越来越高，金融知识的普及，使客户对金融服务的鉴别评价能力也越来越强，我们金融服务机构如果缺乏持久的服务创新就很难满足客户不断变化的需求。

据美国哈佛大学对 2000 家以上的金融机构进行调研后发现：企业内部员工的满意度增加 20%，市场上客户满意度就会提升 5%，企业的利润就会增加 2.3%；所以金融机构的管理者要注意“内部服务”与“外部服务”的相对平衡，通过有效的激励机制鼓励员工做好外部客户的金融服务也是此次训练要达成的目标之一。

## 【课程目标】

培养正面积极的工作态度，有利于日常工作的开展

透过激发积极的主动营销精神，提高对客户的服务质量，深度挖掘客户

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

## 【课程时长】

1 天=6 小时

## 【课程大纲】

### 第一讲：银行市场营销理念的发展

#### 1. 生产观念阶段

- 
2. 产品观念阶段
  3. 推销观念阶段
  4. 市场营销观念阶段
  5. 客户关系营销阶段

案例：零售业务营销的瓶颈在那里？

## **第二讲：了解你的客户**

1. 客户的价值与客户满意
2. 内部客户与外部客户(内部为同事上司下属，外部为银行个人与企业客户)
3. 客户期待的是什么？
4. 正确的银行客户心理
5. 正确的顾客行为分析与应对
6. 如何处理内部客户的人际关系
7. 客户对理财商品的的决策过程

研讨：如何才能成为一位受欢迎银行工作人员？

案例：杰出银行人员应具备的素质

## **第三讲：建立积极的营销心态**

1. 营销的专业化精神
2. 有效控制好客户情绪
3. 做好自我情绪与压力调控
4. 培养自我激励能力
5. 阳光的心态

---

6. 归宿感的建立

7. 你到底为谁而工作

8. 打破思维的局限

演练：分析自我的营销心态

案例：营销成功必备的四项法则：因果：相信：控制：专注

#### **第四讲：商业银行的服务营销**

1. 服务营销高于产品营销

2. 银行服务营销的定义

3. 银行服务营销的目的

4. 银行服务营销的特点

5. 银行服务营销的原则

#### **第五讲：银行工作人员的自我要求**

1. 拥有正确的态度与理念

2. 建立良好的客情关系

3. 明确首印效应的重要性

4. 具备理想的柜员形象

5. 掌握良好的沟通技巧

6. 如何与上司下属同事沟通

7. 如何提高工作效率

8. 风险控制厚德载物

9. 每天你都在做什么(忙-盲-茫)

---

## 第六讲：处理顾客异议的技巧

1. 99%的矛盾是由误会造成的
2. 有异议的顾客是好顾客
3. 战胜顾客等于失去顾客
4. 不直接否定对方的观点
5. 解决异议的三种沟通模式

## 第七讲：优质服务要点

1. 语言优质服务和行为优质服务
2. 语言细节+仪表细节+操作细节=优质
3. 言行规范+流程规范+表格规范=服务
4. 细节+规范=优质服务
5. 服务质量的五大差距模型分析

## 第八讲：主动营销流程

1. 客户开拓策略
  - 1) 如何判断准客户?
  - 2) 新客户的开拓渠道

案例：金融产品的销售过程分析

2. 树立良好的印象
  - 1) 客户接触前的准备
  - 2) 客户接触应有的正确态度

---

案例：客户成交的力量

### 3.探索客户背景与需求分析

1)与客户面谈的亲合力

2)识别客户真正问题与需求

案例：客户沟通方式与有效策略

### 4.业务产品的介绍与推荐

1)产品说明的 FABE 法则

2)金融组合产品的有效推荐

演练：FABE 实战技巧运用

### 5.激发对理财产品的需求

1)建立和谐的沟通氛围

2)以客户需求为导向的销售

案例：创造买点，激发客户购买!

### 6.推荐解决方案与促成时机

1)客户促成的时机

2)客户促成应注意的关键要素

案例：客户促成的时机与准则

### 7.客户拒绝问题的处理

1)拒绝处理的立场与要领

2)如何化解客户拒绝的技巧

案例：SPIN 顾问式营销模式及运用

## 第九讲：客户关系的维护

- 
1. 追踪制度
  2. 电话或邮件维护
  3. 情感维护
  4. 信息维护
  5. 拜访维护
  6. 分层维护
  7. 差别维护
  8. 超值维护
  9. 联谊维护

案例：建立每日工作报告制度

## **第十讲：客户关系管理技巧**

1. 客户四种性格类型与关系处理
2. 客户情感关系的建立与发展
3. 培养“关系”的方法
4. 影响人际关系的五个因素
5. 培养成长型客户关系
6. 案例：增加业务的额外价值

课程回顾与分享反馈