
银行客户经理顾问式营销技巧

【课程背景】

市场如战场，孙子曰：上兵伐谋，又曰：昔之善战者，先为不可胜，以待敌之可胜。不可胜在己，可胜在敌。本课程把银行营销人员面临的难题逐个分解，并以银行金融产品的营销流程作为课程的顺序，辅之以银行营销人员工作中所涉及的保险、黄金、基金、定投、人民币理财等产品的实战销售案例，并给出相应的销售话术，让学员更加能够学以致用。

【授课时长】

2天

【课程收益】

- 1、提升银行客户经理的专业素养
- 2、掌握开发客户的策略和步骤
- 3、掌握发掘与转化客户需求的诀窍
- 4、掌握产品介绍呈现技巧及说服顾客的原理与技巧
- 5、掌握如何踢好临门一脚的实战成交策略
- 6、掌握实战销售中如何有效解除顾客抗拒顺利促成销售的要领
- 7、掌握客户关系管理的关键内容

【授课对象】

银行客户经理

【课程特色】

深入原理剖析、实战动作分解、系统流程打造、互动演练巩固

【课程大纲】

第一章、银行客户经理职业化修炼

一、客户经理信念体系重构

- 1、情绪 ABC 理论
- 2、是什么让你形成消极的信念？
- 3、改变消极信念的重新架构法导入

-
- 4、有效改变消极信念的五个步骤
 - 5、客服销售恐惧的技巧
 - 6、心态调整与情绪管理的六大方法
- ## 二、客户经理的四大不良习惯
- 1、推卸责任
 - 2、不会受权
 - 3、“做任务”而不是“做结果”
 - 4、不善于“团队合作”
- ## 三、客户经理必修职业理念
- 1、态度决定一切
 - 2、优秀的人不抱怨
 - 3、自信让你更加成功
 - 4、反省自我——我是一切的根源
 - 5、千万不要“自我设限”
 - 6、沟通就是互动——山不过来我过去
 - 7、“差不多”思想让你永远不会成功
 - 8、要想天助，首先要自助
 - 9、光明思维——困难和挫折让我成长
- ## 四、顾问式销售理念
- 1、顾问式销售的演变
 - 2、顾问式销售的四种障碍
- A、缺乏信任
 - B、缺乏需求
 - C、缺乏帮助
 - D、缺乏满意
- ## 第二章、客户开发策略
- ### 一、客户开发的渠道
- 1、陌生客户
 - 2、系统识别
 - 3、公私联动
 - 4、活动营销
 - 5、讲座营销
 - 6、社区活动
 - 7、网点客户
- ### 二、网点客户开发策略
- 1、网点客户开发的三个误区
 - 2、高端客户识别的三个技巧
 - 3、网点营销转介的四个方法
 - 4、厅堂内客户开发的十个策略
 - 5、柜员识别引见的技巧与话术
- ### 三、客户关系的建立
- 1、客户对客户经理的信任的六个方法
 - 2、客户对银行的信任的四个关键
 - 3、建立良好客户关系的六大步骤

四、客户锁定的技巧

- 1、锁定客户的四个技巧
- 2、锁定客户的话术
- 3、痛苦式锁定技巧
- 4、快乐式锁定技巧
- 5、索取客户电话的技巧

五、销售工具导入

- 1、销售漏斗
- 2、SWOT 分析工具
- 3、目标管理

第三章、高效发掘客户需求的诀窍

一、客户需求分析

- 1、四种广义的客户需求
- 2、客户对理财产品的五种需求
- 3、客户及家庭与理财的关系
- 4、客户购买标准的四个策略
- 5、提问式需求判定法

二、需求发掘策略

- 1、影响客户购买的五种情感
- 2、需求的四个层级分析
- 3、SPIN 问话技术开发需求

三、客户的痛苦点

- 1、客户不理睬的三个痛苦点
- 2、说服客户的三部曲
- 3、发掘客户需求的三句话

四、会聆听才是好的沟通

- 1、听清事实
- 2、听到关联
- 3、听出感觉
- 6、良好的聆听的要求

第四章、产品与方案呈现技巧

一、产品介绍技巧

- 1、影响客户购买的四个因素
- 2、产品介绍的七个技巧

二、常见客户性格分析与应对策略

- 1、力量型
- 2、活泼型
- 3、和平型
- 4、完美型

三、FABE 陈述模式

- 1、FABE 的含义
- 2、两种产品的 FABE 陈述案
- 3、如何寻找产品的 FABE
- 4、产品说明注意事项

四、如何寻找产品的卖点

- 1、提炼产品卖点的三个方法
- 2、产品含义的三个层次
- 3、产品的差异化策略

第五章、成功解除客户异议的要领

一、如何正确对待客户抗拒

- 1、正确对待客户抗拒的态度
- 2、客户购买三阶段关注点分析
- 3、客户为什么要拒绝
- 4、11种错误的应对语言模式

二、有效解除客户异议的方法

- 1、解除客户异议的五个流程
- 2、三种有效解除客户异议的工具
- 3、四类客户拒绝
- 4、面对真实异议的两个处理时机
- 5、处理异议的五个方法
- 6、沟通常见的八个错误

第六章、让你顺利成交的实战招法

一、客户成交的四个信号

- 1、询问细节
- 2、询问顾虑
- 3、肢体动作
- 4、寻求帮助

二、成交前的铺垫

- 1、需求陈述
- 2、总结陈述
- 3、制造紧迫感
- 4、确认购买权力

三、成交的六种实战招法

- 1、成交中的关键用语
- 2、成交招法分解

四、成交后你该做什么

- 1、转介绍的四个时机
- 2、不成交的原因分析
- 3、客户关系维护
- 4、暂时未实现购买客户如何跟踪

五、巩固信心

- 1、不着急现象和无所谓区域
 - 2、巩固信心的四个策略
- A、支持决定
 - B、履行协议
 - C、处理不满
 - D、增进关系

六、常用产品销售话术

