

<银行客户经理卓越销售技能提升>

课程简介：未经过训练的客户经理，他每天都在得罪银行的客户！未经过专业训练的客户经理做销售，就如同未经训练的士兵在打仗一样可怕。工欲善其事，必先利其器！本课程将给您传授卓越销售实用技巧，帮助客户经理寻找丢单根本原因，有效提升业绩，教您从容面对一切销售危机和压力挑战，不断从优秀走向卓越！

培训对象：贵宾理财经理、大堂经理，银行营销人员

课程大纲：

一、银行客户营销与管理之核心理念

- 1、营销本质的变迁
- 2、基于以顾客为中心思想和关系营销发展的结果
- 3、销售专家与采购专家对抗的后果
- 4、互动的影响过程，对传统销售的革命
- 5、客户管理特征分类和技术成型
- 6、客户经理应具备的态度

案例 1、依托信息，扬长避短巧营销

某行对烟草公司“电子结算”项目的营销案例剖析

二、中小企业客户关系的发展历程客户开发计划

- 1、中小企业客户关系发展模型
- 2、中小企业客户状态对销售的启发
- 3、中小企业客户管理与客户销售的区别
- 4、层级计划体系与客户营销策略
- 5、中小企业客户管理的要点：商业合作程序
- 6、中小企业不同细分市场的客户
- 7、与之对应的销售流程
- 8、与之对应的销售队伍再造

案例 2、加强行业分析，锁定优质客户

某行对省交通厅营销案例剖析

案例 3、涡轮营销：以快速反应作为竞争工具

某行对 L 集团公司的成功营销案例剖析

案例 4、一揽子理财服务方案

多级联动、整体营销某大学案例剖析

四、拒绝处理技巧与中小企业客户开拓方法

- 1、自信力的训练
- 2、目光的训练
- 3、如何处理拒绝
 - 1) 拒绝的本质；

- 2) 如何处理客户的拒绝？
- 4、如何化解中小企业客户提出的难题
- 5、如何快速高效开发新客户
- 1) 计划与活动：计划我们所做的，做我们所计划的；

2) 顾客开拓；

3) 寻找潜在客户的原则；

接触前的充分准备；

如何辨别潜在客户

案例 5、多策并举，培育银行新客户

某行获百亿信贷营销实绩案例剖析

案例 6、准确评价客户价值，积极做好贷款营销

某行对水产养殖户贷款营销案例剖析

案例 7、银行营销执行力的实际价值

某行对某公司的营销案例剖析

五、中小企业客户促成式产品营销方法与缔结战术

1、如何塑造产品的价值及调动对方情绪

1) 产品说明的方法与步骤；

2) 产品介绍的八大技巧及注意事项；

3) 提出解决方案 (FAB) ；

4) 捕捉客户的购买信息成交的时机：客户在购买时发出的信息与信号；

5) 提出购买建议 (解决方案) ；

2、如何解除客户的抗拒点

1) 中小企业客户七种最常见的抗拒类型；

2) 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法与公式；

3) 解除抗拒点的成交话术设计思路；

4) 解除抗拒点原则；

5) 解除客户抗拒的技巧；

6) 处理抗拒点 (异议) 的步骤；

7) 如何化解紧急客户对产品与服务的误解

8) 如何在客户气愤的情况下改善尴尬局面

3、成交

1) 为什么成交：

a、成交的三最 b、成交的三个重要观念 c、成交的三大关键 d、成交的信念

2) 成交技巧及注意事项；

3) 实战训练；

六、营销实战中的魅力沟通技巧

1、沟通的信念

2、沟通的策略

3、说话的技巧

4、沟通三要素

5、发问的技巧之聆听

6、沟通技巧之赞美

- 7、沟通技巧之发问
- 8、设计问题的原则
- 9、分清客户类型，确定沟通策略

案例 8、银行营销沟通的魅力

某热电公司集中供热贷款项目营销案例剖析

七、中小企业客户组织结构与采购决策分析

- 1、客户行为定位
- 2、客户采购的六大步骤
- 3、客户采购的主要角色分析
- 4、针对采购流程的六步销售法

八、客户实战分析工具

- 1、ABC 分类法
- 2、企业价值链模型
- 3、SWOT 分析
- 4、Porter 五因素分析
- 5、Boston/GE 矩阵
- 6、STP 分析
- 7、营销 4P/4C 平衡分析

九、中小企业客户经理的角色和技巧：卖方人员再思考

- 1、客户经理是否在传递价值，创造价值
- 2、从哪里创造价值，价值等式是什么
- 3、组织采购的主要角色的作用
- 4、完整的销售手册的制订
- 5、客户主要问题的描述手册
- 6、提案书范本的启发
- 7、销售的投入与客户的投入匹配

案例 9、用差异化服务赢得客户

某行对板材公司的营销案例剖析

十、中小企业客户经理的营销技能模型

- 1、客户销售的专业知识和概念
- 2、面对面销售技巧
- 3、公开演讲技巧
- 4、谈判技巧
- 5、顾问型销售技巧
- 6、高层客户销售

案例 10、从交易型销售到顾问式销售

某行对能源公司的营销案例剖析

案例 11、高端切入，分层营销显神威

某行对船舶出口福费廷融资的营销案例剖析

十一、基于信任的客户营销技巧

- 1、客户人性弱点的利用价值
- 2、客户的行为风格与因素
- 3、提升客户管理人员被信任度
- 4、提升信任度的访谈沟通架构
- 5、如何快速建立信赖感
- 6、信赖感的5大原则
- 7、快速与客户建立信赖感的五大策略

案例 12、超值维护，超值服务

某行对热电联产项目的营销案例

案例 13、银企双赢的互动式营销

某行对集团公司的营销案例剖析

案例 14、在营销中提高客户对银行服务的忠诚度

某行拓展师范学院新校区建设项目贷款案例剖析

十二、探询顾客真正需求

- 1、客户的类型及应对策略
- 2、客户销售流程
- 3、如何对现有目标客户进行挖潜和营销
- 4、客户需求探询流程：SPIN/FAB 模型
- 5、掌握临门一脚的方法：顾客购买了产品，并不是销售的结束

案例 15、以目标客户需求为导向的营销组合

某集团水电开发项目贷款营销案例剖析

十三、总结、提问与答疑