

银行客户管理

主讲：王海老师 6 课时

课程目标

- 1、银行客户开拓的方法
- 2、初次接触客户，如何留下良好的第一印象
- 3、提升客户沟通技能，挖掘和放大客户需求
- 4、掌握金融产品“利益卖点”营销技巧
- 5、学习如何处理客户的拒绝
- 6、说服客户成交的技巧
- 7、与客户建立长期合作关系，获得后续的销售机会

课程对象

银行理财客户经理、大堂经理、财富中心管理人员等

授课方式

理论讲授、案例研讨、话术演练、角色扮演

课程大纲

一、什么是专业销售

销售的五个层次

产品为导向的销售 VS 客户需求为导向的销售

专业销售流程

- 1) 把握机会
- 2) 了解需求
- 3) 提出建议
- 4) 双赢结局

二、机会在哪里

- 1、计划与活动：计划我们所做的，做我们所计划的
- 2、获得高端客户的渠道
- 3、如何留下良好的第一印象
- 4、如何建立客户信任

三、了解客户需求

- 1、银行客户分层管理
- 2、高端客户需求分析
- 3、有效的提问

提问的目的、提问的作用、提问的方法

- 4、有效的倾听

乔·吉拉德的故事

5、**S.P.I.N** 顾问式销售法

6、练习——如何提出合适的问题挖掘并放大客户需求

四、提出解决方案, 达成交易

1、银行产品特征与卖点分析

F.A.B

2、如何突出产品的优势

3、话术演练——如何推荐银行产品

4、如何达成交易

观察成交信号

勇敢的说出来

五、拒绝处理

1、正确的心态

2、常见的客户拒绝分析

3、如何处理拒绝

1) 认清拒绝的本质

2) 处理客户拒绝的六个步骤

L.A.P.A.C.T

4、话术演练——常见的银行客户拒绝处理

六、客户关系维护与客户推荐

- 1、市场的每个阶段我们都该做些什么
- 2、日常维护与事件维护
- 3、客户推荐的重要性
- 4、三个客户推荐的最佳时机