

《银行理财经理电话营销培训与辅导》

一、培训背景

随着各个金融机构间客户争夺激烈程度的加剧，以及精细化营销的广泛使用，越来越多的机构意识到：在对存量客户进行筛选和分析的基础上，为其提供更加主动、更加个性化的营销方案是增强客户黏度、提升客户价值的重要途径。

作为服务众多银行优质存量客户的理财经理，手中掌握了许多客户资源，如何通过更高效的方式去激活这部分客户，是我们必须去重视的一个课题。

二、培训目标

- ☎ 让学员对电话营销工作有正确的理解和认知，并建立对电话营销工作的信心和兴趣；
- ☎ 系统地掌握电话约访的思路和流程，提升约访的成功率；
- ☎ 通过课堂情景模拟和演练，让学员不仅“知道”，更重要的是可以“做到”，真正达到学以致用目的。

三、培训安排

- ☎ 培训时长：1天
- ☎ 培训对象：理财经理
- ☎ 培训安排：0.5天课程讲授+0.5天实战辅导
- ☎ 授课方式：技能教授+情景演练+案例分享
- ☎ 辅导方式：学员录音分析+真实客户外呼约访演练+综合点评

四、课程纲要

第一部分、全面认知电话营销

- ☎ 案例导入：一次大规模客户满意度调查带给我们的启示
- ☎ 电话营销的“痛”与“快”
- ☎ 电话营销成功的三个关键要素
- ☎ 录音分析：这样的电话营销过程，你有什么样的体验和感知

- ☎ 客户对于银行产品的购买过程解读
- 从认识到认知
- 从认知到理解
- 从理解到兴趣

第二部分、客户电话服务营销四步法

1. 电话前准备

- ☎ 分析目标客户，确定不同的销售思路
- ☎ 分析各种可能分析的资料，进行初步需求判断
- 客户的资产状况
- 客户年龄/性别
- 客户职业/性格特征
- 过往的理财产品购买情况、风险承受水平……
- ☎ 明确你的电话目的和目标
- 和用户初次电话沟通时
- 跟进预约过的客户时

2. 开场破冰

- ☎ 开场白的四个步骤（如何讲开场白才能让客户不挂我电话）
- 如何进行自我介绍
- 如何陈述来电目的和价值
- 如何确认客户的意向度
- ☎ 如何快速判断客户的沟通风格
- 四种不同风格的客户的特征
- 如何同每一种风格的客户建立关系
- ☎ 录音分析—究竟什么是好的开场白

3. 需求引导

- ☎ 资金需求探询时的提问技巧
- 如何提问客户愿意配合你
- 如何提问了解的信息更全面

- 如何提问了解的信息更深入
- ☎ 积极倾听—如何能听到客户的“心里话”
- ☎ 沟通过程中的客户需求引导
- 产品价值的提炼与表达技巧
- “趋利避害”法则的运用

4. 要承诺

- ☎ 要求客户承诺的时机把握
- ☎ 如何快速要到客户来网点面谈的承诺
- ☎ 如何看待客户提出的异议
- ☎ 三种典型的异议及相应的处理方法
- 客户存在拖延时，该如何应付
- 客户尚存疑虑时，该如何处理
- 客户完全敷衍你，该如何面对
- ☎ 典型异议的应对处理技巧
- 我在考虑考虑吧
- 等我有空的时候再说吧
- 我觉得&&银行的服务比你们的要好
- 其他银行的产品收益好像要更高一些
- 有需要我再联系你吧
-
- ☎ 课程总结与答疑