

理财经理电话服务营销综合技能提升培训

课程收益：

- 让理财经理在工作中拥有更积极的服务心态；
- 提升理财经理客户服务能力，规范服务标准；
- 塑造良好的职业心态与职业素质；
- 提高理财经理的专业岗位技能；
- 培养理财经理对数据分析、客户信息收集、脚本设计与应用、异议处理方面的专业认识与技能；
- 提升电话服务营销的实战经验和工作业绩。

授课对象：银行理财经理、客户经理

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

课程时长：2天

课程纲要：

第一篇：理财经理心态篇

培养积极心态

- 客户至上的服务心态
- 服务心态的有效构筑
- 成就你的积极心态

第二篇：理财经理电话服务规范篇

超强亲和力的声音训练

亲和力的三个概念

电话里亲和力表现

正确的发音方式

电话中声音控制能力

声调的控制

音量的控制

语气的控制

语速的控制

微笑的训练

录音分析：听电话录音分析亲和力的几个指标

现场训练：如何训练温柔、专业的声音

现场模拟：如何训练可爱、甜美的声音

小练习：语态的控制能力

小练习：嗓音保护的三种方法

最专业的外呼、接听电话礼仪

接听电话礼仪

开场白中的礼仪

通话中的礼仪

电话结束礼仪

电话礼仪禁忌

现场演练 1：不规范/规范的电话礼仪

电话中的规范用语

银行电话服务用语禁忌

银行理财经理常用服务规范用语

第三篇：理财经理高级沟通技巧篇

电话沟通技巧一：倾听技巧

倾听的三层含义

倾听的障碍

倾听中停顿的使用

倾听的层次

表层意思

听话听音

听话听道

倾听的四个技巧

回应技巧

确认技巧

澄清技巧

记录技巧

现场演练：理财经理打电话给客户推荐理财产品，客户说你们公司都是骗人的，请

用倾听技巧安抚客户的情绪

沟通技巧二：引导

引导的第一层含义——由此及彼

引导的第二层含义——扬长避短

在电话中如何运用引导技巧

现场演练:你们公司为什么经常打电话给我 (运用扬长避短)

沟通技巧三：同理

什么是同理心？

对同理心的正确认识

表达同理心的3种方法

同理心话术的三个步骤

现场练习：我要投诉你们银行（利用同理化解客户的怒气）
同理自己

案例分享：你是不是新来的？

案例分享：让我抖完再说

错误的同理自己

案例分析:某银行呼叫中心一次错误的同理引起投诉升级

沟通技巧四：赞美

赞美障碍

赞美的方法

赞美的3点

电话中赞美客户

直接赞美

比较赞美

感觉赞美

第三方赞美

现场训练：如何赞美客户的声音

案例：如何赞美客户的个人魅力

第五篇：理财经理电话营销技巧篇

营销前准备：了解客户

数据分析

客户类型分析

营销技巧一：开场白前30秒

开场白之规范开头语

问候语

公司介绍

个人介绍

确认对方身份

请示性礼貌用语

录音分析：银行开头语分析

案例：接通率低的开头语

小练习：陌生客户常用的3种开头语

小练习：老客户开头语

现场演练：接通率高的3种开头语

富有吸引力的开场白

开场白禁用语

开场白引起对方的兴趣

让对方开心

让对方信任

让对方困惑

银行常见的外呼开场白分析

现场演练：最有效的3种开场白

话术设计1：基金产品开场白设计

话术设计2：短期理财产品开场白设计

营销技巧二：挖掘客户需求

挖掘客户需求的工具是什么

提问的目的

提问的两大类型

外呼提问遵循的原则

四层提问法

请示层提问

信息层问题

问题层提问

解决问题层提问

话术设计1：四层提问挖掘客户对基金定投的需求

话术设计2：四层提问挖掘客户对保险产品的需求

营销技巧三：有效的产品介绍

产品介绍最有效的三组词

提高营销成功率的产品介绍方法

体验介绍法

对比介绍法

主次介绍法

客户见证法

营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

挽留客户的5个步骤

挽留客户的优惠政策分析

正确认识客户异议

根据客户性格进行客户挽留

不同性格的客户提出的异议不同

挽留客户应具备的心态

面对异议的正确心态

客户异议处理的四种有效方法

 提前异议处理法

 引导法

 同理法

 幽默法

客户常见异议

营销技巧五：把握促成信号

促成信号的把握

什么是促成信号？

促成的语言信号

促成的感情信号

促成的动作信号

现场讨论：哪些信号是积极的购买信号？

营销技巧六：促成技巧

常见的6种促成技巧

 直接促成法

 危机促成法

 二选一法

 体验促成法

 少量试用法

 客户见证法

话术设计：促成的话术编写

营销技巧七：电话结束语

专业的结束语

让客户满意的结束语

结束语中的3个重点

第六篇：理财经理高价值客户经营篇

客户关系维护的重要意义

该如何将客户分级

客户关系全方位经营模式

不为难客户

替客户着想

尊重客户

信守原则

做些营销之外的事情

让每笔营销都有个漂亮的收尾

第七篇：理财经理投诉处理篇

抱怨与投诉的区别

什么是抱怨？

什么是投诉？

投诉产生的原因

通信行业投诉产生的四个原因

哪些客户最喜欢投诉？

投诉处理的5个步骤

第一步：掌控情绪

第二步：了解客户信息

第三步：领会客户投诉的动机

第四步：处理投诉

第五步：后续根据服务

第八篇：理财经理情绪与压力管理技能提升篇

➤ 不良的情绪与压力产生的来源

➤ 压力对我们的影响

现代人的压力现状

心理压力的两个层面

练习：工作压力的自我评估

负面压力对你我的影响

➤ 不良情绪与压力的调试心理技巧

活在当下

停止消极想象，用积极的心理活动挤掉忧虑的心理空间

心理上预先接受并适应不可避免的事实

通过放松肌肉来减少忧虑

学会倾诉性的宣泄

转移注意力或花时间娱乐

➤ 常见的压力问题和对策

面对高不可攀的业绩压力怎么办？

面对超长时间的工作加班怎么办？

对自己职业发展感到迷茫怎么办？

经常受到临时性任务打扰怎么办？

被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？

无法平衡自己工作和家庭怎么办？

课程回顾与问题解答