

《银行信用卡账单分期业务电话营销能力提升》

【课程背景】

- ◆ 信用卡分期业务是针对信用卡持卡客户开展的分期付款业务，具有收益高，资本占用低，发展潜力巨大等优点，同时可以带动储蓄存款、中间业务收入、消费额、客户群等指标的持续发展，目前已经成为所有银行个人金融发展的重点产品。
- ◆ 尤其进入 2015 年，央行持续降息降准，导致银行存款增长缓慢，利润增长乏力，如何破除大环境带来的困扰，在业务上有所突破，于是各银行开始全面拓展信用卡分期业务渠道，加大对信用卡分期业务的考核权重，力求信用卡分期业务量实现突破。
- ◆ 信用卡分期付款业务因为能够缓解持卡人的燃眉之急，又能为银行带来增长性收益，目前在国内外各大银行发展速度非常快。
- ◆ 不少银行还将信用卡分期业务拓展提升到战略的高度。
- ◆ 在拓展信用卡分期业务时，目前各大银行采用的最主要的营销模式还是电话营销，电话营销具有效率高、成本低、复制快速的优点。但是因为大部分从事信用卡分期业务的电话营销人员基本上都是前期销售信用卡的外勤员工转岗而来，因而对电话营销技能掌握不够，在电话中挖掘客户的需求能力、产品利益点的陈述能力、把握促成成交能力、异议处理能力、灵活应变能力等明显不足，因而导致最终的营销效果不是非常理想。
- ◆ 舒冰冰老师十多年专注电话营销领域，总结归纳了一套非常系统专业的电话营销经验，同时，最近几年开始专门针对银行各种业务潜心研究和实践，特别是深入一线进行调研和辅导，对信用卡分期业务的开展非常熟悉，并且已经在三年前就开始在建设银行、中国银行、浦发银行、农业银行、工商银行、各地农商行等实际开展了《信用卡分期业务电话营销能力提升训练》的培训，大大提升了他们的业绩。
- ◆ 2016 年，舒冰冰老师将《信用卡分期业务电话营销能力提升训练》进行了全面优化和升级。

【课程特色】由内到外，由知到行/强烈的震撼，深刻的体验。

【课程收益】

- ◆ 帮助学员勇敢克服恐惧、害怕的心理
- ◆ 让学员先充分认识到拓展信用卡分期业务的重要价值
- ◆ 在更高层面理解电话营销的本质
- ◆ 通过电话掌握与高端客户的电话沟通技巧

【授课形式】

采用讲师讲述、案例分析、录音分析、脚本分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟、头脑风暴等方式

【授课时间】2 天，12 标准课时

【适合学员】信用卡分期业务电话销售人员、银行呼叫中心话务员、呼叫中心基层管理人员

【课程内容】

第一篇：信用卡分期业务电销人员心态调整篇

1、电话营销团队的文化建设

- ◆ 个人荣誉感及团队荣誉感
- ◆ 电销团队团队管理人员内在修炼

- ◆ 学员对行业及电销的正确认知
- ◆ 爱上你的工作
- ◆ 爱上你的客户
- ◆ 爱上你的产品

- ◆ 用爱去做电话营销

2、好的心态是电销成功的开始

- ◆ 电话销售人员角色认知
- ◆ 电话销售人员岗位胜任模式分析
- ◆ 电话销售人员工作的消极状态分析
- ◆ 角色扮演：电话销售人员消极情绪产生的过程
- ◆ 电话销售人员对工作的成就感分析
- ◆ 打电话恐惧产生的原因
- ◆ 打电话紧张产生的原因
- ◆ 打电话不自信产生的原因
- ◆ 案例：面对骂人客户的应答话术
- ◆ 案例：面对客户不耐烦的应答话术
- ◆ 互动：培养电话销售人员的自信
- ◆ 互动：培养电话销售人员对产品的信心

3、电销人员化解打电话恐惧的三大策略

- ◆ 客户发火时，电话销售人员的应答话术
- ◆ 客户敷衍时，电话销售人员的应答话术
- ◆ 客户拒绝时，电话销售人员的应答话术

4、电销人员缓解压力的六大工具

- ◆ 框架化解
- ◆ 冥想化解
- ◆ 兴奋化解
- ◆ 游戏化解
- ◆ 状态化解
- ◆ 观念化解

- ◇ 互动：员工压力释放练习

第二篇：客户性格分析及消费心理分析篇

1、客户类型及消费心理分析

- ◆ 客户为什么抵触电话营销？
- ◆ 客户为什么听到某些敏感字就挂断电话？
- ◆ 客户消费心理的两大核心需求分析？
- ◆ 什么样的电话开场白，客户才不挂电话？
- ◆ 客户的四种购买类型分析
- ◆ “成本型客户”消费心理分析及应答话术
- ◆ “品质型客户”消费心理分析及应答话术

- ◆ “一般型客户”消费心理分析及应答话术

- ◆ “特殊型客户”消费心理分析及应答话术

- ◆ “配合型客户”消费心理分析及应答话术

- ◆ “叛逆型客户”消费心理分析及应答话术

- ◆ “自我决定型客户”消费心理分析及应答话术

- ◆ “外界决定型客户”消费心理分析及应答话术

第三篇：高级电话沟通技巧篇

1、高级沟通技巧一：提问技巧

- ◆ 提问的三大好处
- ◆ 提问在投诉中的运用
- ◆ 提问在销售中的运用
- ◆ 提问在服务中的运用
- ◆ 常见的两种提问方法（开放式、封闭式）
- ◆ 接听电话有效提问技巧
- ◆ 纵深性问题——获得细节
- ◆ 了解性问题——了解客户基本信息
- ◆ 封闭式问题——确认客户谈话的重点
- ◆ 征询性问题——问题的初步解决方案
- ◆ 服务性问题——超出客户的满意
 - ◇ 案例分析：运用提问技巧提高信用卡老客户的满意度
 - ◇ 情景模拟：运用提问挖掘信用卡客户对信用卡分期业务的需求
 - ◇ 提问游戏：挖掘需求

2、高级电话沟通二：倾听技巧

- ◆ 倾听的三层特殊含义
- ◆ 倾听的障碍
 - ◇ 案例：信用卡分期业务专业术语引起的倾听障碍
 - ◇ 案例：方言引起话务员的倾听障碍
 - ◇ 视频欣赏：客户方言沟通引起的倾听障碍
 - ◇ 案例：信用卡分期业务电销人员主观意识引起的倾听障碍
- ◆ 倾听的三个层次

- ◆ 表层意思
- ◆ 听话听音
- ◆ 听话听道
 - ◇ 倾听小游戏：某银行呼叫中心一次无效的沟通
- ◆ 倾听的四个技巧
- ◆ 回应技巧
 - ◇ 案例：面对面的回应技巧（表情、动作、语言）
 - ◇ 案例：高额度信用卡客户办理信用卡分期业务的回应技巧
 - ◇ 案例：信用卡分期业务超级经典好用的回应词组
- ◆ 确认技巧及话术
- ◆ 澄清技巧及话术
 - ◇ 案例：信用卡分期业务一次投诉客户的澄清
 - ◇ 案例：某银行呼叫中心话务和客户的思想，不在同一个频道的笑话
 - ◇ 视频欣赏：被人误会的情景
- ◆ 记录技巧及话术
 - ◇ 模拟训练：倾听处理一通因信用卡分期业务引起的误会电话

3、高级电话沟通三：引导技巧

- ◆ 引导的第一层含义——由此及彼
 - ◇ 案例：把客户的注意力进行转移的技巧——由此及彼
- ◆ 引导的第二层含义——扬长避短
 - ◇ 快乐游戏 A：找出信用卡分期业务的缺点和不足
 - ◇ 快乐游戏 B：把信用卡分期业务的不足和缺点，变成优点和好处
- ◆ 在电话中如何运用引导技巧，把不足引导成优势
 - ◇ 案例：客户提出说：“你们银行的手续费太高了，其它某某银行的手续费很低，而且提前还款还不扣剩余手续费”，怎么办？
 - ◇ 案例：客户说我宁愿给高额利息也不愿意办理信用卡账单分期，怎么办？
 - ◇ 案例：客户说：“要办会通过短

信和网上办理”，不相信电话办理。怎么办？

4、高级电话沟通四：同理技巧

- ◆ 什么是同理心？
- ◆ 对同理心的正确认识
- ◆ 表达同理心的四个步骤
- ◆ 同理心有效话术设计
 - ◇ 案例：你们银行都是骗人的
 - ◇ 案例：客户说没兴趣
 - ◇ 案例：办理信用卡账单分期要跟家人商量一下
 - ◇ 案例：我不太相信电话里面办理业务
 - ◇ 案例：客户说对信用卡分期业务不感兴趣
 - ◇ 视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

5、高级电话沟通五：赞美技巧

- ◆ 赞美的价值和意义
- ◆ 认清赞美的本质
 - ◇ 案例：赞美客户之后的连锁正面反应
- ◆ 面对面赞美的方法
- ◆ 巧妙赞美的 3 点
- ◆ 电话中赞美客户的方法
- ◆ 直接赞美
- ◆ 比较赞美
- ◆ 感觉赞美

6、银行信用卡客户，根据客户状态进行赞美

- ◆ 赞美客户名字
- ◆ 赞美客户所在城市
- ◆ 赞美客户口音、方言
- ◆ 赞美客户的工作
- ◆ 赞美客户乘坐的交通工具
- ◆ 赞美客户核实年龄（年轻、中年）
- ◆ 赞美客户的生日
- ◆ 赞美客户有孩子
- ◆ 赞美客户没有病史
- ◆ 赞美客户选择的额度
 - ◇ 案例：如何赞美男性客户
 - ◇ 案例：如何赞美女性客户
 - ◇ 案例：如何赞美投诉的客户
 - ◇ 快乐游戏：赞美的魅力

第四篇：信用卡分期业务电话营销技巧及话术应答

篇

1、营销技巧一：开场白前 30 秒

- ◆ 开场白设计的三要素
- ◆ 开场白禁用语和常用词
- ◆ 开场白客户说：“不需要”时，应对话术处理
- ◆ 开场白客户情绪不好，应对话术处理
- ◆ 开场客户说：“很忙，没时间”，最佳应对话术
- ◆ 电话销售人员信用卡分期业务的脚本设计

2、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
- ◆ 三层提问法
- ◆ 信息层问题设计及应答话术
- ◆ 问题层提问设计及应答话术
- ◆ 解决问题层提问设计及应答话术
 - ◇ 现场演练：购买不动产（房子）信用卡分期业务的客户需求挖掘
 - ◇ 现场演练：购买不动产（汽车）信用卡分期业务的客户需求挖掘
 - ◇ 现场演练：信用卡额度较高的客户需求挖掘

3、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
- ◆ 录音分析：信用卡分期业务的产品介绍

4、营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

- ◆ 正确理解客户异议
- ◆ 客户说“费率太高”的心理活动
- ◆ 客户说“你们服务不好”的心理活动
- ◆ 客户说“你们都是骗人的”的心理活动
- ◆ 客户异议处理的四大应对沟通技能
- ◆ 客户常见异议

- ◆ 当电话销售人员开场白时，客户就说：“我不需要”应对技巧
- ◆ 当介绍了信用卡分期业务的卖点后，客户说：“不需要”应对技巧
- ◆ 介绍产品后，客户说“我不感兴趣”应对技巧
- ◆ 介绍产品后，客户说：“我考虑考虑”应对技巧
- ◆ 介绍产品后，客户说：“发份你们的资料过来我看看吧”应对技巧
- ◆ 客户说：“我很忙，没时间、在开车、开会”应对技巧
- ◆ 客户说：“你们的费率比其它银行高”，应对技巧
- ◆ 客户说：“等我有时间，去你们营业厅详细了解一下”应对技巧
- ◆ 客户说：“这个分期付款业务的时间太久了，不划算”应对技巧
- ◆ 客户说：“你们这个信用卡额度太低了，不合适”应对技巧
- ◆ 客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧
- ◆ 客户在电话里说粗话，骂人，应对技巧

5、营销技巧五：把握促成信号，有效促进成交

- ◆ 什么是促成信号？
- ◆ 促成信号的把握
- ◆ 促成的语言信号
- ◆ 促成的感情信号
- ◆ 促成的动作信号
- ◆ 常见的 6 种促成技巧
- ◆ 直接促成法
- ◆ 危机促成法
- ◆ 二选一法促成法
- ◆ 体验促成法
- ◆ 少量试用法
- ◆ 客户见证法
- ◆ 现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

6、营销技巧六：电话结束语及二次跟踪

- ◆ 专业的结束语
- ◆ 让客户满意的结束语
- ◆ 结束语中的 5 个重点
- ◆ 成交后的转介绍话术设计

-
- ◆ 跟踪电话的注意事项
 - ◆ 跟踪电话的时间拟定
 - ◆ 跟踪电话的脚本设计

[课程回顾及总结](#)

