

课程名称：《打造客户经理积极心态 重塑营销激情》

主讲：黄蕊云老师 6课时

【课程大纲】：

随着发展现状，客户经理会有以下困惑：

- √新客户经理往往没有勇气打电话约见客户？
- √老客户经理因为已熟悉流程没有冲劲了？
- √指标太多，总想马上快速成交！
- √不敢走出去拜访客户，害怕没面子被拒绝？
- √自己没有背景资源，根本没法做业务！
- √遇到傲慢、刁难的客户特别愤怒？
- √总是感觉自己最苦最累，忍不住习惯性抱怨！
- √银行内部沟通太难了，审批部简直是把我们当坏人！

本次课程通过结构性知识介绍、大量亲身案例和典型案例分析、经常性的头脑风暴、互动型技巧训练、提高客户经理的营销心态和营销技巧，迅速打开营销局面，成为卓越的客户经理。

本次课程的收益：

- √通过学习建立积极心态，克服恐惧、抱怨、愤怒的心理，更好地更积极地开拓市场。
- √通过积极心态的七项修炼，帮助客户经理重塑激情。

课程大纲：

第一模块 正确认识客户经理这一职业

一、客户经理的岗位职责

二、客户经理的心理角色

乞丐心理和使者心理

营销不是卖，是帮助客户买

三、客户经理分类，您是哪一类客户经理？

第二模块 客户经理不良的心态有哪些？

一、害怕恐惧心态

(案例：打电话的恐惧)

(客户经理内心矛盾内耗的展示)

二、喜欢抱怨的心态

1) 和审批人员抱怨的后果

2) 和柜面人员抱怨的后果

3) 和客户抱怨的后果

三、急切成交的心态

第三模块 积极心态的七项修炼

一、克服恐惧

1、恐惧的来源

1) 来源于自身能力不足

2) 来源于过去失败的阴影

3) 来源于对困难的想象和感觉自身卑微

4) 来源于不了解对方的需求

2、如何克服恐惧

1) 提前做好 5 项准备

身体准备和心理准备

(案例：成功人士保持良好状态的案例)

客户需求的了解准备

金融服务方案的准备

业务能力准备 (学习他人成功经验) 如何看待客户的拒绝

(亲身案例：被大型国企接纳-拒绝-接纳-信任一波四折故事)

二、驾驭愤怒

情景演练：租赁行业协会从不理睬到感兴趣到转介绍一波三折场景重现

三、角色假定

四、心态替代法

1、(亲身案例：遇到不开心事的自我调节)

2、正常幸福法

(提问加演练)

五、分享好事情法，传播正能量

六、誓言激励法

七、目标视觉化

第四模块 营销激情篇

一、心中的梦想

(小组练习)

二、分解目标