

课程名称：《对公客户经理团队沟通和维护演练》

主讲：黄蕊云老师 6课时

【课程背景】：

2017年中国经济持续下行，银行的同业竞争日趋残酷，对公客户经理营销能力和素质提升尤为重要。而如何沟通又是重中之重。如何让对公客户经理听懂言外之意、听懂话中话、在不经意中引导和说服客户合作和签约呢？

随着发展现状，客户经理会有以下困惑和表现：

- √听别人说话老是走神？说的比听的多？
- √往往听不出话中深刻的含义？
- √不知道如何问客户相关的问题？
- √非常勤奋地拜访客户，但老是挖不出需求？
- √经常赞美客户，但效果不大？
- √面对客户异议时，不知如何处理？
- √不懂得如何捕捉成交的信号？
- √一遇到客户不满意就很害怕？
- √老是会被客户牵着鼻子走？
- √喜欢和客户争辩，分出输赢？

【课程收益】：

- √通过倾听层次和技巧的分析，帮助客户经理听出言外之意、听出话中话，听出言外之意
- √通过提问和说服技巧的分析，场景重现帮助客户经理挖出潜在需求和引导客户成交

【课程大纲】：

第一模块：沟通的道法术器

- 一、道：心态。
- 二、法：规则。

现场沟通能力测试

三、术：方法

四、器：工具

第二模块 高效沟通的三大需求和三大技巧和三大行为

三大需求：参与感、被理解和倾听、被赞赏和肯定

三大技巧：换位思考、给人安全感、先处理心情

同理心沟通五部曲

1、识别情绪

2、用心倾听

3、同感情绪（我能理解您的感受）

4、语言安抚

5、行动安抚

第三模块 如何倾听和说服的话术

一、听（听）的含义

一个耳、一个心、一个目、一个王

（自检：在倾听中有没有相似不妥的举动？有没有听而不闻？有没有仅仅听自己想听内容？）

（案例：对客户引以为豪的事件听而不闻导致营销失败的案例）

二、倾听的五个层次

1、忽视

2、假装倾听

3、有选择的听

4、专心的听

5、有回应的听

（如何练习发自内心笑的开心宝典）

（案例：客户有兴趣但最后却没有成交的场景分析）

三、倾听的技巧

1、倾听的回应

2、提示问题

3、重复内容

4、归纳总结

5、表达感受

四、如何有效的倾听

1、听清事实

2、听出关联

(案例：签约合同听出客户的话中话的案例)

3、听出感觉

(如何听出感觉来？客户不断看手表的含义是什么？)

(案例：如何听出财务总监购买信号的典型案例)

五、如何提问 (提问是说服的关键)

1、提问的时机

2、提问的技巧

目的：更好的了解客户的需求

3、如何赞美

(案例：赞美没有起到预期效果的典型案例)

六、如何说服

1、说服应避免的肢体语言

2、客户的异议处理，如何说服

(发表格，小组讨论，以下异议如何处理，思考客户产生异议的原因)

A 处理异议的原则

B 常见的客户异议及说服方法

1) 价格异议。“贷款利率太高了”。如何说服

2) 创伤异议。“两年前你们的态度不好”如何说服

3) 方案异议。“别人的方案比你们好”。如何说服

4) 烟雾弹异议。“让我们考虑考虑”。如何说服

5) 含糊不清的异议。如何说服

6) 压力异议。“我们要销户”。如何说服

7) 不能立即回答的异议。如何说服

8) 无法克服或不能答应的异议。如何说服

C、说服的关键：说服自己、认同自己的工作、分清拒绝和拖延

3、如何处理客户的拒绝七步骤

第一步细心倾听

第二步确认对方拒绝是否与其他原因

第三步再次确认

第四步反问客户

第五步封闭式问题

第六步提出达成交易的问题

第七步对交易再次确认，何时签约

(小组讨论。亲身案例：处理德资公司的不满到满意到转介绍的过程)