

# 课程名称：《零售业务营销技巧提升》

主讲：宋莹老师 6-12 课时

课程对象：理财经理

课程收益：

- 1、符合基本要求-理财经理基本要求
- 2、做好岗位工作-理财经理每天做什么
- 3、正确营销理念-具备营销服务理念——九条箴言
- 4、掌握营销技能

授课方式：互动提问+讲授+ 案例研讨

课程大纲/要点：

## 一、客户发现与识别

- 1、基于大数法则的客户来源/
  - 我们的客户来自哪里？
- 2、寻找客户的 11 大通道
- 3、客户识别关键技术
- 4、客户的分类原则与方法
  - 按不同风险偏好分类
  - 按家庭生命周期分类
- 5、首次客户接触
  - 电话预约
  - 电话预约的关键步骤
  - 面谈前准备
  - 成功开场要达成的目标

## 二、需求挖掘

- 1、客户需求分析
- 2、客户需求的表现层次

### 3、了解客户

### 4、发掘客户真实需求的步骤

- 发掘客户真实的需求——观察
- 发掘客户真实的需求——询问
- 挖掘客户需求的四个提问技巧——SPIN
- 发掘客户的真实需求——倾听

## 三、产品推介

### 1、产品组合分类

### 2、不同家庭周期的产品组合

- 不同家庭生命周期的理财需求重点
- 不同生命周期产品组合推荐特点

### 3、产品销售技巧：FABE

- 产品讲解模式（FABE法）
- 分组研讨

## 四、异议处理

### 1、客户异议产生的原因

- 客户自身原因
- 理财经理的原因

### 2、客户异议处理原则

- 处理客户异议的步骤（LSCPA）
- 常见的客户异议处理方法
- 异议处理案例实战演练

## 五、促成交易

### 1、促成交易的障碍与关键

### 2、客户购买讯号识别

### 3、促成交易的方法

### 4、成交后的常规动作

## 六、后续跟进

### 1、后续跟进中理财经理的结果要求

## 2、后续跟进中理财经理的关键动作流程

- 信息录入，建立客户的档案资料信息
- 维护客户关系
- 日常维护
- 策划活动
- 理财沙龙活动
- 增值服务活动

## 3、客户投诉处理

- 客户投诉处理流程
- 客户投诉处理注意事项

## 4、流失客户的挽留