

课程名称：《网点柜员需求挖掘有效沟通与营销技能提升》

主讲：孔凡惠老师 6课时

课程大纲/要点：

一、 挖掘和识别目标客户

1. 借一双慧眼认识你的客户（快速搜寻及注意事项）
2. 目标客户的挖掘与确认

二、 客户深层需求及决策分析

1. 客户类型分析
2. 高效收集客户需求信息
3. 有效引导客户的需求，激发客户的潜在需求
4. 深刻了解你的客户心理
5. 如何采用有针对性的产品销售方式

三、 客户沟通引导技能提升

1. 营造良好的沟通氛围
2. 让客户认可你的人认可你的产品
3. 有效提问与适时的产品推介
4. 高效沟通谈判五步曲

四、 网点营销的技能提升

1. 扬长避短的呈现技巧
2. 银行常见产品呈现技巧
3. 银行产品的卖点分析
4. 用客户喜欢的沟通方式进行沟通
5. 满足客户自助需求和成就感

6. 给适当的承诺及向客户要承诺
7. 借力营销：利用工具引导、利用成功案例引导等

五、 环环相扣、团队协作、联动营销

1. 大堂经理的识别引导环节（识别沟通技巧）
2. 柜员办理业务的沟通环节（柜面如果实现服务与理财产品的交叉销售）
3. 低柜人员的交叉营销环节（询问的方式捕捉客户的信息）
4. 理财人员、个贷人员的营销环节（挖掘客户的需求）

案例分析、综合模拟演练