

课程名称：《银行主动服务营销流程与技巧》

——从知识到态度的修炼
主讲：刘力存老师 6-12 课

时

课程介绍：

利率市场化逐步实施、金融监管进一步规范、互联网金融大举进入、银行同业竞争日益激烈，这是当前各家银行面临的共同形势。如何在新形势下获得发展的先机，是各家银行都在迫切思考的问题。银行的竞争归根到底是客户的竞争，而良好的客户体验又离不开基层员工特别是营销岗位的热情和专业。打造一支积极主动、专业高效的营销队伍显得尤为重要。本课程通过理论铺设、案例分享、课题讨论等形式力求使一线营销员工能够掌握基本的银行主动服务营销技巧。让员工不仅听得懂更要用得上，也就是帮员工去打造良好的服务营销习惯。

课程大纲/要点：

开始前的思考：区分知识、技能和态度的关系

- ◆为什么听了那么多培训的课程却没有用处
- ◆背诵一首唐诗、学会谈一首曲子、每天早晨醒来都喝一杯水哪个最难
- ◆你是在学营销知识、营销技能还是营销态度

第一部分 银行服务营销的发展脉络

- ◆服务营销发展的路径
- ◆他行经验分享
- ◆未来发展趋势

第二部分 银行服务营销流程解析

- ◆识别推荐
 - * 客户价值判断技巧分方法
 - 柜员七步曲

大堂经理厅堂八问

◆引导分流

* 客户高效沟通的技巧与方法

说、听、观察的技巧

四种人际风格的分析

◆服务营销

* 客户需求分析的技巧与方法

KYC、SPIN 探寻方法的运用

增强语言说服力

* 产品组合营销的技巧与方法

产品 FABE 介绍法则

客户反对意见处理八法

促成交易七法

◆关系管理

* 客户关系管理的技巧与方法

客户管理流程与步骤

* 客户价值提升的技巧与方法

四种价值提升的方法

第三部分 服务营销的职业素养修炼

◆积极主动

◆要事第一

◆以终为始

◆双赢思维

◆知彼解己

◆统合综效

◆不断更新

总结-----如何把营销知识升级为营销态度

