

课程名称：《外拓客户开发与维护（1天）》

主讲：王铁勇老师 6课时

课程收益：

通过课程让员工了解银行从坐商向行商转变的重要性，对于客户经营中外拓增量客户的方法进行讲授，采用案例解析与训练，帮助员工掌握外拓的核心技巧和方式方法，为网点产能的提升创造基础及机会。

课程对象：理财经理、支行长

课程大纲/要点：

一、外拓营销意义与市场环境分析

- 1、外拓营销的意义
- 2、银行业务演变、转型与外拓需要
 - 市场竞争与外拓需求
 - 外拓营销的问题与挑战
 - 银行获客如何应对客户习惯的改变

二、外拓营销策略

- 1、网点产能提升核心步骤：资源盘点---主流客群、资源、“六个专”
- 2、外拓营销基础模式
- 3、外拓营销核心策略
 - 商户外拓
 - 社区外拓
 - 设摊路演
 - 大型客户活动
 - 联动营销
 - 媒体宣传营销

三、外拓营销技能提升

- 1、基本商务礼仪
- 2、如何与客户接触建立互信关系
- 3、陌拜接触流程和开场话题
- 4、高效客户面谈沟通技巧
- 5、客户面谈沟通流程---说、听、观察
- 6、SPIN 提问技巧
- 7、产品介绍 FABE 技巧
- 8、赞美的技巧
- 9、适时促成成交
 - 下一步骤法
 - 二选一法
 - 次要理由法
 - 同理心法
 - 从众成交法
 - 期限成交法
 - 宠物营销法
- 10、如何观察分析客户心理状态
- 11、中心影响力公关技巧
- 12、关注边缘信息的作用
- 13、名片的作用