

## 课程名称：《客户经理主动营销技巧》（两天版）

主讲：燕晓松老师 12 课时

### 课程收益：

通过课程学习，使得学员在新客户开拓，特别是外部客户开拓技能，一次就抓住客户，掌握产品“利益卖点”营销技巧，提升客户沟通技能，特别是提升谈判能力，增强银行创新服务理念等方面有所提升，有效的改变银行客户经理的销售理念和行为，使之成为训练有素的营销主力军。

### 课程大纲/要点：

#### 客户经理的角色认知

商业银行在社会中角色的转变

客户经理在银行中的重要作用

客户经理的日常工作职责

你现在在做什么？应该做什么？

#### 客户经理的心态建设

我们向乞丐学习什么？

思想到行为到习惯到性格到命运

服务意识的提升带动销售业绩的增长

看法一定等同于现实吗

自我情绪的控制

有效的自我释放压力

#### 营销步骤和准则

谈恋爱与营销的一致性

营销思想中的“三根立柱”

六脉神剑“找—备—触—解—促—维”

### **营销第一步：客户分析 -- 找准你的目标客户群**

什么是“门当户对”，把有限的资源投入到有限的为人民服务中

年龄相配、地区相配、背景相配、有诚信、有素质：高学历、高职称…

客户经理需要向客户推荐的产品都有什么？存款？贷款？基金？保险？信用卡？

…

陌生拜访需要目标客户吗？

案例分析与沙场演练

### **营销第二步：营销前的准备 -- 不打无准备之仗，让你的“装备优良”**

心态准备、销售工具准备、客户信息准备……

资料准备、工具准备、时间准备

信心准备、知识准备、拒绝准备、微笑准备

电话前的准备

陌生拜访前、二次拜访前、老客户拜访前、转介绍客户拜访前各做什么准备？

案例分析与沙场演练

### **营销第三步：客户接触与产品利益阐述 -- 介绍要恰当和准确**

如何建立信任

有你的产品特征，也有你的产品利益，客户想要的是什么？

满足客户的需求是我们的责任，为什么会流失客户？马斯洛需求理论的应用。

介绍银行金融产品的“四大原则”。

案例分析与沙场演练

### **营销第四步：有效的异议预防与突发事件的应对和处理**

“异议之山”的形成

聆听、体恤、理清、陈述、要求行动的内涵及相互关系

“特殊”的客户，你觉得他是“特殊”吗？怎么应对和处理？

案例与沙场演练

### **营销第五步：适时的促成与转介绍**

时刻牢记我们的目标是什么？

你是尽心尽力还是全力以赴？猎狗与兔子的区别。

促成信号

亮出你的五把剑，交替相互的发挥作用

时刻树立银行风险防范意识

案例与沙场演练

### **营销第六步：客户的维护**

建立动态的客户资料档案

“炸油条”与客户管理

客户回访，都回访什么？

### **客户经理的商务礼仪**

仪容、仪表、仪态

商务场合着装的注意事项

名片交换的原则和时机，放在什么地方

握手时我们有哪些常规错误，如何改进

拜访客户时电话礼仪

哪些情况千万不能要客户看到

乘车礼仪，哪里是上座？

用餐礼仪