

课程名称：《商业银行客户开发与维护》

主讲：燕晓松老师 6 课时

课程大纲/要点：

优质客户客户开发

- 认识我们的客户
- 用优选法确定目标客户——嫌贫爱富找对象
- 定位高价值目标客户
- 寻找潜在客户的策略
- 通过多种途径获得开发客户的机会

顾问式营销

- 不同岗位销售方式的选择
- 不同岗位在销售中的分工与定位
- 客户金融需求心理分析
- 接触营销流程
- 切记营销的十大规律

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”

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…
- 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

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……

仪表准备、仪容仪表、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

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

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

适时的促成和转介绍

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

客户的维护

客户维护的原则

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？

