

课程名称：《客户开拓与电话约见技巧》

主讲：张倩老师 6 课时

课程背景：

我们的员工是否经常遇到如下问题的困惑：

1. 银行业产品同质化，客户容易被同业以一些小恩小惠挖走；
2. 刚成为新任客户经理，该如何和客户建立关系？
3. 每次打给客户，都不知道说什么？
4. 每次打给客户，客户都说忙，怎么破？
5. 客户产品亏钱了，我要打给他吗？

课程对象：柜员、客户经理、销售精英

课程收益： 1. 能将客户按客户关系成熟度进行分类；

2. 掌握 6 大主题电访话术
3. 掌握一套电话营销准备流程

课程特色： 实战演练、实践辅导/提供分析工具/模版/话术/奖励优秀学员

课程大纲/要点：

第一部分导入篇：银行客户开拓

- 1.1 银行网点客源分析
- 1.2 不同客源的客户经营策略是什么？
- 1.3 客户成熟度分类

第二部分：电话营销的真谛

- 1.1 你真的会打电话吗？
- 1.2 打电话的目的：约出黄金信息
- 1.3 电访两大原则
- 1.4 电话对象分类

第二部分：高效电访 8 部曲

- 2.1 成功电访准备
- 2.2 成功电访开场铺垫
- 2.3 成功电访 6 大主题
 - 2.3.1 产品推荐
 - 2.3.2 生日祝福
 - 2.3.3 新户破冰
 - 2.3.4 产品售后
 - 2.3.5 理财到期
 - 2.3.6 活动邀约

第三部分：电访五大技巧 + 实战演练

- 3.1 黄金开场 30 秒
- 3.2 成功电访状态技巧
- 3.3 表达逻辑技巧
- 3.4 重要内容表达技巧
- 3.5 黄金结尾 30 秒

第四部分：电访异议处理

- 4.1 常见异议处理
- 4.2 克服恐惧心理

第五部分：完成收尾

- 5.1 录入信息
- 5.2 跟踪服务

总结