

课程名称：《销卡挽留技能提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

【课程目标】：

- 1、掌握客户销卡的挽留技巧；
- 2、掌握各种取得客户信任的方法；
- 3、降低流失率，提高客户满意度。

【课程对象】：银行电话营销人员

【授课方式】：引导、研讨、案例、视频分析、演练或练习

【课程大纲】：

一、客户维系与挽留的核心概论

1、了解客户价值与客户生命周期管理

- 1)考察期的维挽策略
- 2)成熟期的维挽策略
- 3)衰退期的维挽策略
- 4)消户期的维挽策略

2、认识客户关系管理

- 1)不同级别客户的接触频率
- 2)不同级别客户的接触方式
- 3)不同级别客户的接触内容

3、客户销卡原因分析

- 1)客户满意度与销卡原因占比分析
- 2)客户期望值分析

4、不满客户的心理分析

- 1)情感需求
- 2)理性需求

5、把握维系挽留时机

二、客户维系挽留五步法

1、第一步：客户帐户分析

- 1) 是否符合挽留帐户的要求
- 2) 不满挽留要求帐户的分类及处理流程

2、第二步：建立关系

- 1) 开场白的技巧
- 2) 管理客户情绪

3、第三步：倾听需求

- 1) 倾听技巧
- 2) 提问技巧

4、第四步：提供建议

- 1) 解决抱怨的关键要素
- 2) F A B E 技巧的应用
- 3) 避免激怒客户的措辞
- 4) 获得承诺结束电话的技巧

5、第五步：跟进执行

- 1) 跟进频率
- 2) 确保满意度

三、客户转销户时的挽留说服技巧

1、同理心的应用技巧

2、深入挖掘客户销户原因及需求的技巧

3、运用四种竞争策略针对性解决的技巧

- 1) 强化优势
- 2) 克服不足
- 3) 中和对手优势
- 4) 显现对手弱点
- 5) 要求客户继续使用的承诺技巧

4、满足客户心理需求的技巧

- 1) 客户想转户时的心理需求分析
- 2) 被重视
- 3) 被理解
- 4) 被尊重
- 5) 被倾听

5、信任关系的建立技巧

- 1) 被客户所接受
- 2) 以客户为导向
- 3) 体现专业能力
- 4) 信守诺言
- 5) 真诚友善

四、五大营销场景演练

1. 演练规则公布：场景讲述、评分表介绍、抽取场景、小组准备讨论、PK 演练
2. 演练“三评”：学员自评、小组互评、老师点评
3. 公布最佳、奖励优秀

五、总结与回顾

- 1、总结与回顾：顺口溜《人人都是挽卡达人》
- 2、训后跟踪“三个一”：一次汇报、一次分享、一份计划