

# 课程名称：《账单分期及销卡挽留技能提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 6-12 课时

## 【课程简介】：

信用卡分期付款业务具有完善信用卡产品功能、增强持卡客户的依附度、扩展银行业务收入来源等综合效益，受到我国各商业银行的青睐，并逐步行了信用卡市场。在这个经济快速发展发展的社会当中，金融竞争不断激励，信用卡分期付款业务已成为我国当前信用卡市场竞争的一大热点。发展信用卡分期付款业务能促进持卡人用卡消费、巩固信用卡作为支付工具的地位，为银行创造更多的盈利空间。

在拓展信用卡分期付款业务时，目前各大银行采用的最主要的营销模式还是电话营销，电话营销具有效率高、成本低、复制快速的优点。所以针对从事分期业务的电话营销人员的培训是非常重要的，帮助他们提升在电话中挖掘客户的需求能力、产品利益点的陈述能力、把握促成成交能力、异议处理能力、灵活应变能力，从而有效提高分期付款业务的营销效率和效果。

在深挖现有客户价值的同时，如何留下这些辛苦拓展回来的客户也是目前的重要工作，各家银行也组建了以销卡挽留为主要工作的 TM 团队，为客户提供更好的服务。

【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

## 【课程目标】：

- 1、充分了解分期付款业务的对银行的重要意义
- 2、树立正确的电话营销心态和意识
- 3、掌握账单分期的流程、技巧和话术
- 4、能够针对不同营销场景给予应对的营销策略及话术
- 5、掌握销卡挽留的流程、技巧和话术

## 【课程大纲】：

### 一、树立电销人员良好的营销心态

1. 电销人员的角色的认知
2. 电销人员的岗位胜任力模式分析
3. 电销人员对工作的成就需求分析
4. 电销人员在工作中常见的心态问题分析
  - 1) 案例分析：王晓军的消极情绪产生的过程
  - 2) 打电话紧张、不自信、恐惧产生的原因分析
5. 电销人员化解恐惧情绪的三大策略
6. 电销人员化解压力的六大工具

## 二、信用卡分期付款业务市场分析

1. 信用卡分期付款业务的背景及发展简介
2. 中国商业银行信用卡分期业务数据对比
3. 信用卡分期业务对于银行发展的重要价值分析
4. 视频：信用卡分期付款你了解多少？
5. 练习：研讨我们银行信用卡分期业务目前发展的现状（SMART 分析）
6. 推出爆点：找出我行信用卡账单分期业务的优势，学会包装我行信用卡账单分期产品成为市场的爆品

## 三、客户性格分析及消费心理分析

1. 客户的性格分析及沟通模式
  - 1) 性格分析测试题
  - 2) 不同性格客户的特征分析
  - 3) 不同性格客户的语言模式
  - 4) 不同性格客户的声音特征
  - 5) 不同性格客户的优点及缺点分析
  - 6) 不同性格客户的心理需求
  - 7) 不同性格客户的沟通模式变化
2. 客户类型及消费心理分析
  - 1) 客户为什么抵触电话营销？
  - 2) 客户为什么听到某些敏感字就挂断电话？
  - 3) 客户消费心理的两大核心需求分析？

- 4) 什么样的电话开场白，客户才不挂电话？
3. 客户的购买类型分析
  - 1) “成本型客户”消费心理分析及应答话术
  - 2) “品质型客户”消费心理分析及应答话术
  - 3) “一般型客户”消费心理分析及应答话术
  - 4) “特殊型客户”消费心理分析及应答话术
  - 5) “配合型客户”消费心理分析及应答话术
  - 6) “叛逆型客户”消费心理分析及应答话术
  - 7) “自我决定型客户”消费心理分析及应答话术
  - 8) “外界决定型客户”消费心理分析及应答话术

#### **四、电话销售的进阶沟通技巧**

1. 进阶沟通技巧一：提问技巧
2. 进阶沟通技巧二：倾听技巧
3. 进阶沟通技巧三：引导技巧
4. 进阶沟通技巧四：同理心技巧
5. 进阶沟通技巧五：赞美技巧

#### **五、信用卡账单分期业务的电话营销流程**

1. 开场白的设计
  - 1) 开场白设计的三要素
  - 2) 开场白的常用语及禁语
  - 3) 常用的开场白话术及分析
  - 4) 常见的开场白被拒后的应对技巧及话术
2. 挖掘客户需求
  - 1) 挖掘需求的利器——提问技巧
  - 2) 提问的目的及原则
  - 3) 外呼提问注意事项
  - 4) 三层提问法
  - 5) 练习：账单分期业务的需求挖掘

3. 有效的产品介绍
  - 1) FABE 产品介绍模式
  - 2) 提高成功率的三种介绍方法
  - 3) 录音分析：坐席小张如何介绍账单分期业务
4. 客户的异议处理
  - 1) 正确看待异议
  - 2) 异议处理的三步骤
  - 3) 客户常见的 10 种异议情况及应对技巧与话术
5. 有效促成成交
  - 1) 10 种促成成交的信号
  - 2) 常见的 6 种促成方法
  - 3) 练习：如何促成账单分期业务
6. 电话结束语及二次跟进
  - 1) 专业的电话结束语设计
  - 2) 结束语的五个重点
  - 3) 转介绍的时机及话术设计
  - 4) 跟踪电话的注意事项及话术

## 六、信用卡销卡挽留五步法

- 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：需求分析
  - 1) 需求挖掘技巧
  - 2) 需求分析技巧
- 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

## **七、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

## **八、总结与回顾**

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