

# 正确应用 KYC

## 课程背景：

越来越多的客户经理抱怨自己就是个产品推销员，产品信息通过短信、电话、微信大量发布，但响应的客户几乎没有；你不了解客户，客户也不了解你，无法建立信任关系；迫于任务压力盲目销售，事后却因应付无穷无尽的麻烦而疲于奔命；抱怨客户片面的追求产品收益，而自己又不得不通过直接对比产品收益去吸引客户；客户忠诚度不高，无法深度挖掘。

出现这种现象的根本原因在于客户经理没有对客户进行系统的分析，没有掌握客户心理，做好客户的有效 KYC，没有对客户的需求进行深度挖掘。本课程基于以上内容，为银行一线营销人员量身定制，从案例切入、用经验启发、结合现场互动练习和总结，从多个维度讲解 KYC 的使用，帮助客户经理们树立专业形象、拓展潜在客户、挖掘客户需求、提高销售业绩。让客户经理与客户形成良好的互动和互信，达到银行、客户和销售人员的三赢。

## 课程收益：

- 根源处解决一线销售的问题，建立银行人专业金融形象，树立日常销售的信心
- 给与销售人员简易销售工具支持，保证每一步工作都有标准、有方法，从而促进业绩产出
- 保证网点掌握存量客户的维护和流量客户营销的基本技能，建立主动营销意识
- 体验式教学，风格多样，寓教于乐，零售经典案例融合创新实战游戏，在互动和分享中吸收课程精髓

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**网点主任、理财经理、大堂经理等

**课程方式：**讲师讲授+案例分析+视频互动+情景模拟+实操演练

## 课程大纲

**导引：撕纸游戏的秘密**

**第一讲：KYC 是什么**

### 一、KYC 的本质

1) 为什么要 KYC

**案例：**客户的冰上模型

2) KYC 的两个境界

**讨论：**KYC 与 KYP 哪个更重要

### 二、K 什么

1) 兴趣爱好

2) 家庭情况

3) 投资情况

**案例：**一位客户心中的大众情人

### 三、在 K 之前

#### 1. 不同客户群体心理特征

1) 不同的需求层次的心理特征

**讨论：**中产阶级最关心的问题

2) 同年龄段客户的心理特征

**案例：**女性客户的心理特征分析

3) 不同职业的客户心理特征

现场演练：客户销售测评表

## 2. 高端客户关注的问题

1) 债务风险与财富隔离

案例分析：家庭财产与企业财产的区分

2) 通胀风险与资产配置

案例分析：家庭资产结构分析

3) 婚姻风险与财富保全

案例分析：婚姻法解读与离婚风险防范

4) 孩子教育与财富传承

案例分析：子女教育留学安排

## 第二讲：怎么K

### 一、聪明的提问 SPIN

1. SPIN 四步骤：定义、话术举例、功能、注意

2. 设计问题的诀窍

### 二、智慧的使用工具

#### 1. 高效使用风险调查问卷

1) 问卷与提问

2) 问卷与现实

案例：如何从问卷高效切到基金

#### 2. 打造你的销售工具

案例：分享一份曾经我设计和应用的问卷

案例：招商银行理财经理办公桌上始终有它

案例：为什么销售复杂产品，第一时间就想到这个工具

案例：爱运动，就爱拿足球来举例做配置

案例：客户都是企业主，给你讲讲帆船理论

案例：一条人生成长图形，解答客户各阶段问题

#### 3. 八卦也可以出产能

1) 打开话题聊八卦

案例：给你一个丰富的八卦案例库

2) 拉回主题靠法商

案例：法商知识共享时刻

3) 引发课题共思考

案例：一些金句引起共鸣

4) 解决难题出方案

案例：组合产品很重要

#### 4. 简单粗暴先产品

1) 一句话开口

2) 三个卖点展示

3) 六个疑难处理

案例：银行主打产品话术

### 三、KYC 技巧

#### 1. 4C 原理

1) 共同话题

2) 赞美

3) 公信力

4) 承诺

案例：原来你也在这里

## **2. 3P 说明**

1) 寒暄

2) 介绍

3) 开场

案例：这两类开场你愿意接受哪种？

## **3. 学会倾听**

1) 无效倾听

2) 有效倾听

案例：以子之矛，攻子之盾

## **4. 遇到拒绝**

1) 认知拒绝的背后

2) 应对拒绝的流程

案例：YES-BUT-SO-CLOSE 的正确打开方式

## **课程收尾：**

1. 回顾课程、构建本次课程的学习地图和行动方案

2. 答疑解惑、结语