

银行客户经理营销技能提升培训课程大纲

【课程背景】

以前的银行属于坐商，即坐等客户送上门来，过的是守株待兔的日子。当时的市场竞争还没有形成，甚至是以银行为尊，银行为贵的局面，当时也没有那么多的理财产品，大多没什么销售任务，所以不存在推销行为。

现在环境变了，再过守株待兔的生活已经不现实了，市场竞争越来越激烈，银行的理财产品越来越多了，客户经理销售任务越来越重，客户的选择也越来越多，因此客户经理开发客户和销售的能力亟待提高。

【课程收益】

本课程将对银行客户经理进行全面专业能力提升的训练；

让客户经理真正站在客户的角度进行销售，满足客户需求的同时提高销售成功率。

【课程对象】

银行客户经理

【课程时长】

2-3天

【授课方式】

讲授、讨论、案例分析、角色扮演

【培训导师】贺红玲（简介略）

【课程纲要】

一 客户开发

- 1、 客户开发的渠道
- 2、 网点客户开发

二 客户锁定

- 1、 客户关系的建立
- 2、 建立良好客户关系的六步骤
- 3、 客户锁定

课堂练习：案例分析、讨论、分享

三 客户需求分析

- 1、 需求概述
- 2、 广义的客户需求
- 3、 对于理财产品的需求
- 4、 客户需求分析
- 5、 提问式需求判断

课堂练习：案例研讨

四 客户理财方案的设计

- 1、 客户全面理财需求的创造
- 2、 收集客户信息
- 3、 分析和评估客户的财务状况
- 4、 设计理财方案
- 5、 执行客户理财方案

课堂练习：理财方案的设计

五 方案说明

- 1、 什么是方案说明
- 2、 方案说明的步骤
- 3、 促成的方法
- 4、 异议处理
- 5、 方案说明的注意事项

课堂演练：方案说明技能训练

六 客户服务

- 1、 什么是客户服务**
- 2、 银行客户服务的特性**
- 3、 服务的要素**
- 4、 客户服务的内容**
- 5、 服务的层次**
- 6、 服务的方法**
- 7、 建立专业的客户服务体系**

课堂练习：经验分享“服务的方法及要领”

七 持续获得成功

- 1、 目标订立
- 2、 引领需求

课程回顾总结