

# 《银行理财经理沟通及话术训练》大纲

## 课程收获

- 清晰了解自己职业角色，提升职业能力；
- 从内心开始改变，让你的微笑、服务为银行发展提供更多的力量；
- 了解银行服务礼仪规范，熟练掌握与客户沟通技巧；
- 熟悉银行理财经理各项工作职责与工作技巧；
- 掌握情绪与压力的自我管理方法，快乐生活、快乐工作。

## 学员课前思考

- 银行客户经理在为客户服务时应注意哪些肢体沟通注意事项？
- 理财经理在厅堂接待客户时如何开启理财室的大门？
- 如何提升自己的沟通能力？哪些沟通话术能够帮到你？

**参加对象：**银行中高层，客户经理，其他需直接接触客户的银行职员

**课时：**2天或1天

**课程人数：**30人左右为佳

**培训形式：**理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%。

## 课程内容

### 一、理财经理角色认知

- 角色认知：银行大堂经理的角色定位、价值、职责
- 自问：
  - ◇ 我有哪些工作没有做好，带来哪些影响？
  - ◇ 我如何做的更好？
  - ◇ 为什么要增强服务意识？
  - ◇ 银行业今年的发展及面对的挑战

### 二、沟通认知——的基本概念

- 沟通的定义及要素 **话术训练（一）**
- 沟通的障碍及文化差异
- 沟通的渠道的选择
  - ◇ 各种渠道的利弊及选择
  - ◇ 微笑：尽显服务魅力
  - ◇ 目光：用眼睛说话
  - ◇ 观察：领先客户一步的技巧

### 三、有效沟通四部曲——望、闻、问、切

- 观察的技巧 **话术训练（二）**
- 聆听的技巧
  - ◇ 设身处地的倾听
  - ◇ 听力高手的技巧
  - ◇ 掌握对方谈话要点
- 恰当的提问 **话术训练（三）**
  - ◇ 开放式和封闭式
  - ◇ 有效的提问：二择一法则
  - ◇ 漏斗式提问
  - ◇ SPIN——顾问式销售技巧
- 有效的表达 **话术训练（四）**
  - ◇ 说的声音及速度
  - ◇ 反复确认的重要性及澄清技巧
  - ◇ FAB——产品推介技巧
  - ◇ 快速及条理表达的逻辑思路：三段式
- 反对意见转化为销售机会
  - ◇ 除疑去误法
  - ◇ 讨教客户法
  - ◇ 优势对比法
  - ◇ 转化意见法

### 四、不同人际沟通风格——及其适应的沟通方式

- 自测：五种人际沟通风格 **话术训练（五）**
- 不同人际沟通风格的特点
- 不同人际沟通风格的应对技巧

### 五、沟通话术训练

- 沟通理念和方法的简单介绍
- 话术训练：问->答->赞 **【全体开口练】**
- 话术训练：对对对，你说的对 **【全体开口练】**
- 话术训练：从Yes...but...到yes...and... **【全体开口练】**
- 话术训练：用“我会”代替“我尽可能” **【全体开口练】**
- 话术训练：反馈积极的一面而非贴标签 **【全体开口练】**
- 话术训练：非暴力沟通四部曲——职场和生活均和谐的神奇四步
  - ◇ 列举事实

- ◇ 描述感受
- ◇ 沟通原因
- ◇ 提出清晰明确的要求

【全体开口练】

## 六、减压技巧及建立积极心态

- 你在为谁工作？
- 明确价值观
- 减压技巧
- 如何培养积极心态