

## 银行客户流失预警与挽留技巧

### 课程背景：

- 1、对于转销预警客户，比如销户预警、转户预警、资金变动预警、投诉预警、捆绑期结束预警等，如何有效地进行挽留？
- 2、投资顾问如何有效实施主动营销，捆绑与挽留策略，以降低客户流失率？
- 3、优秀投资顾问销售周期短而业绩一般的投资顾问却有着相当长的销售周期，如何缩短团队的销售周期？
- 4、投资顾问如何寻找合适的话题作为切入点，以避免重复话题，从而和客户加强信任关系？
- 5、投资顾问如何通过有效的沟通，取得客户的信任，提高公司品牌对客户的影响和美誉度，从而降低客户的流失率？
- 6、如何通过服务营销机会的把握来提高客户的资金配置及软捆绑的比率，以降低客户的转销率？
- 7、帮助投资顾问改善在面临和同行的竞争中，如何引导客户接受公司的专业建议价值，从而避免价格战？

### 课程收益：

- 1、帮助投资顾问掌握各种客户关怀的方法、取得客户信任，同时，增加客户黏性，以“防患未然”。
- 2、帮助投资顾问掌握各种类型转销预警场景的沟通要点，以“防微杜渐”。
- 3、帮助投资顾问掌握因各种原因造成主动转销户时的挽留技巧，以“亡羊补牢”。
- 4、总体上做到：降低流失率、提高保有量和客户满意度。

### 课程大纲

#### 第一部分：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、了解客户为什么要离开？
  - 1) 客户满意与离网率
  - 2) 客户期望值
- 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
  - 1) 转销预警
  - 2) 降级预警

#### 第二部分：取得客户信任的五个要素

案例阅读和研讨：如何取得客户信任？

- 1、 被客户所接受
    - 1) “赞美”是沟通中的润滑剂
    - 2) “同理心”的应用是沟通中的另一润滑剂
    - 3) 积极倾听更容易让我们成为被客户接受的人
    - 4) 了解客户性格以适应客户沟通风格
    - 5) 寻找共同点以快速拉近距离
    - 6) 谈客户感兴趣的话题，客户才会对我们感兴趣
    - 7) 真正关心客户和家人，客户也才会关心我们
  - 2、 以客户为导向
    - 1) 第一时间解决客户的问题
    - 2) 关注客户需求，不推荐客户不适合的产品和服务
    - 3) 重视客户服务，服务是销售的前提
  - 3、 体现专业能力
    - 1) 熟悉自己的产品
    - 2) 熟悉竞争对手
    - 3) 为客户解决问题
  - 4、 信守诺言
    - 1) 承诺的事情一定要做到！
    - 2) 不做过多承诺，管理客户期望值
  - 5、 诚实正直
    - 1) 实事求是，不要过分夸大优势和隐瞒缺点
    - 2) 客观评价竞争对手
  - 6、 建立关系的策略和流程
    - 1) 第一通电话的重点及切入点
    - 2) 第二通电话的重点及切入点
    - 3) 第三通电话的重点及切入点
    - 4) 各种可能适合切入点的话题分析
- 第三部分：客户维系挽留四步法（核心内容）
- 1、 第一步：建立关系
    - 1) 开场白的技巧
    - 2) 管理客户情绪
  - 2、 第二步：倾听需求
    - 1) 倾听技巧
    - 2) 提问技巧
  - 3、 提供建议
    - 1) 解决抱怨的关键要素
    - 2) F A B C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
  - 4、 跟进执行
    - 1) 跟进频率
    - 2) 确保满意度
- 第四部分：获取客户信息的技巧
- 1、 信息的敏感性分析及排序

- 1) 年龄
- 2) 职业
- 3) 收入
- 4) 兴趣/爱好
- 5) 房产/汽车
- 6) 家庭
- 7) 。。。。。。

## 2、更易获得信息的倾听和提问关键技巧

- 1) 强调好处的技巧
- 2) 倾听关键词并纵深提问
- 3) 提问的逻辑性

## 第五部分：客户挽留的技巧

### 案例场景分析：

客户因为佣金的原因，要转户，你准备如何挽留？

客户因为服务不满的原因，要消户，你准备如何挽留？

客户因为大额亏损的原因，要转户，你准备如何挽留？

客户因为同行拉客的原因，要消户，你准备如何挽留？

客户因为搬家的原因，要转户，你准备如何挽留？

### 1、客户转销户时的挽留说服技巧

- 1) 同理心的应用技巧
- 2) 深入挖掘客户转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
- 4) 强化优势
- 5) 克服不足
- 6) 中和对手优势
- 7) 显现对手弱点
- 8) 要求客户继续使用的承诺技巧

案例分析：客户因为自己亲朋好友是券商营销人员而提出消户，这位投资顾问为什么可以挽留住客户？

### 2、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

## 第六部分：主动营销，增加客户黏性

### 1、发现和挖掘需求的技巧

案例分析：就这个客户而言，你可能的机会有哪些？

- 1) 分析客户资料寻找销售切入点的技巧
- 2) 在电话沟通中倾听客户关键词及机会的技巧
- 3) 挖掘机会使之转变成需求的技巧

### 2、推荐的EFABC技巧

- 1) 把握合适的产品介绍时机
- 2) EFABC法则的应用

3) 保留一个产品的卖点以备用

4) 利用询问确认客户的意见

5) 产品介绍的常见误区

3、主动营销中要求承诺的技巧

1) 时机的把握

2) 要求承诺的方法和技巧应用

3) 处理客户拖延的技巧

4) 处理客户顾虑的技巧

案例分析：当客户说我考虑考虑的时候，为什么这个投资顾问简单的两句话，就让客户下定决心决定购买？

第七单元 关键场景及案例分析

1、开户后的初次关怀

2、节假日关怀

3、俱乐部介绍

4、资金变动提醒

5、预警主动挽留（呼转预警、资金变动预警、空仓预警、投诉预警、捆绑期结束预警）

6、投诉抱怨处理（因信息、支援、服务等）

7、被动客户挽留（因离开本地、亲朋好友有券商营销人员、服务支援等）

8、主动营销

9、到期续约