
高端理财产品营销技巧

本课程旨在通过课程讲授及学员参与训练，明确商业银行高端客户的定位,掌握高端理财产品营销的基本流程和方法，熟练运用专业顾问式营销技巧，深入挖掘并开发高端客户的理财需求，有效提升高端客户经理精准营销的能力。

一、培训对象

本方案的适合培训对象为商业银行从事高端理财产品的销售人员和销售后备人员。

二、培训目的

通过培训，可以帮助学员掌握高端客户的销售理念、销售流程，提升销售技能，主要包括以下几个方面：

- 1、了解高端客户销售的现状和发展趋势，树立高端客户销售新理念；
- 2、了解、掌握并能熟练运用电话外呼的技巧，提高电话约见客户的成功率；
- 3、掌握接待客户的正确礼仪、如何做好销售面谈前的准备工作，从而在客户前建立良好的第一印象；
- 4、了解、掌握性格分类法、人生转变法、被动销售法，从而识别目标客户，发掘潜在客户；
- 5、了解、掌握并能运用 SPIN 提问模式，掌握客户的购买心理和与客户的沟通策略，从而可以较好地发掘客户需求；
- 6、了解 FABE 法则，掌握银行产品介绍流程和技巧，并能在进行产品介绍时运用 PALM 卡、理财故事推介工具等；

三、培训课时

两天(12 小时)

时间安排

主要安排	具体内容	学习要点
	自我介绍/课程期望 培训师/学员个人介绍	个人专业/业务/课程背景 学员之间熟悉了解与确定学习目标
	课程时间和结构 课程目标 课程内容构成	预知课程安排和结构，相应准备要求 明确学习目标（课程期望说明） 明确学习重点和实质内容 一、接触客户 二、挖潜客户需求 三、通过理财规划提供方案和产品 四、提出方案并介绍产品 五、有效达成销售 六、售后服务与客户关系深耕
暖场 视频	前奏	关于财富管理顾问的 7 个问题 基本流程及要点
一、接触客户 (90 分钟)	(一) 接触前准备 (40 分钟)	KYC (认识你的客户) 营销方案要素 <ul style="list-style-type: none"> ■ 目标客户分类策略 ■ 销售策略、目的、内容 ■ 环境与物品准备等 (清单工具、产品夹)
	(二) 接触客户 (50 分钟)	预约客户 <ul style="list-style-type: none"> ■ 电话约谈 创造良好的沟通氛围 <ul style="list-style-type: none"> ■ 高端客户经理体现专业素质 ■ 诚恳态度 体现客户利益导向
二、挖潜客户需求 (90 分钟)	(一) 有效聆听的技巧 (20 分钟)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 尝试鼓励客户谈出更多信息 ■ 抓住客户话语的关键点及其记录 ■ 倾听中的语言、表情及体态
	(二) SPIN 法则 (70 分钟)	<ul style="list-style-type: none"> ■ SPIN 法则介绍 ■ 学员演练
午餐时间		
三、通过理财规划 提供方案和产品	(一) 客户财务需求 与资产配置	“作为一名高端客户经理，你是运用何种方式进行产品销售的？”

(90分钟)		<ul style="list-style-type: none"> 客户的财务需求 案例研讨：通过理财规划的制定打开销售之门 EYC教育你的客户： 从流动性、盈利性、风险性的角度帮助客户分析问题并让他们接受我们的理念 <p>如何利用客户的真正财务需求与资产配置观念与客户沟通，创造新的销售商机？</p> <ul style="list-style-type: none"> 学员课前作业理财规划方案研讨分享 资产配置策略 理财规划方案设计模块（演示）
四、提出方案并介绍产品（90分钟）	介绍方案和产品的FABE法则（90分钟）	<ul style="list-style-type: none"> 介绍FABE法则 学员根据理财规划方案演练
第一天结束		<ul style="list-style-type: none">
五.有效达成销售（120分钟）	（一）识别购买信号（35分钟）	<ul style="list-style-type: none"> 客户语言、表情与身体语言 依据客户性格特质分类（销售心理学）及相应的销售技巧
	（二）促成交易的方法（30分钟）	<ul style="list-style-type: none"> 直接要求法 二选一法 下一步骤法 机会法 提供参考法
	（三）客户异议的处理（55分钟）	<p>客户异议的主要分类</p> <ul style="list-style-type: none"> 从性格角度分析 从职业角度分析 <p>销售中客户异议的处理方法</p> <ul style="list-style-type: none"> 异议处理五步骤 重复、应和、赞美、建议、反问 常见客户反对意见的应对 <p>没钱 没需求 没时间 要回家商量</p>
午餐时间		
六.售后服务与客户关系深耕（45分钟）	（一）业务办理操作与交叉销售（15分钟）	<ul style="list-style-type: none"> 揭示和说明相关风险 客户档案管理：客户信息资料记录与更新 交叉销售

	<p>(二) 客户关系深耕 (30分钟)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 了解高端客户的“七个愿望”:建立中长期关系的客户需求与愿望。 <i>有效深耕客户关系的方法?</i> ■ 营销方案与理财规划的及时调整等服务 (案例:利用“天天基金网”等理财工具为客户提供服务) ■ 提醒服务
<p>综合演练 (90分钟) 培训师逐一点评</p>		
结尾	<p>总结回顾 (15分钟)</p>	
结束语	整体课堂表现回顾	