

银行个人客户经理顾问式销售技巧

培训目标：

1. 明晰角色定位，树立以客户为中心的销售理念；
2. 以专业化的客户开发流程，提高销售效率和赢率；
3. 通过业务针对性实战模拟，快速掌握销售实战技巧。

培训对象： 个人客户经理、理财客户经理、贵宾客户经理

培训课时： 12小时

课程大纲：

第一部分、银行个人客户开发技巧

1、银行个人客户开发八步法：

- ① 甄选目标客户 ② 拜访准备 ③ 接近客户建立信任 ④ 沟通并发掘客户需求
- ⑤ 产品价值呈现 ⑥ 异议处理 ⑦ 缔结成交 ⑧ 优化客户关系

2、如何甄选优质的目标客户

- ① 内部挖掘 ② 外部发掘 ③ 人脉拓展 ④ 陌拜拓展 ⑤ 结盟拓展 ⑥ 网络拓展

甄选标准：MAN 法则

3、拜访客户前必须做哪些准备？

形象准备、心态准备、销售工具准备、客户信息准备……

4、接近客户的细节和技巧

- ① 电话预约 ② 邮件/信函 ③ 直接陌拜 ④ 进社区 ⑤ 培训……

案例：某银行开展社区营销的步骤

5、如何快速建立信任

6、洞悉客户心理需求：

马斯洛需求层次论、金牌原理与牧羊犬原理、羊群效应

十大购买心理：习惯心理、好奇心理、从众心理、品牌心理、赢心理……

购买心理活动过程：AIDAMS

7、我们为客户提供什么？

储蓄结算业务、银行卡业务、个人贷款业务、个人理财业务、电子银行业务
不同业务的营销技巧与实战案例解析

8、如何展现产品价值？

活化演示 VS 体验营销

巧用“加、减、乘、除”

练习：利益展示的 FABE 法

9、如何处理客户异议？

挖掘 QBQ → 感同身受 → 赞美 → 澄清事实/转移话题 → 反问提方案

案例练习：不喜欢用信用卡、不喜欢用电子银行、理财产品回报率不高，还不如投到股市。

10、如何踢好临门一脚？

缔结成交的九种射门方法：投石问路法、利益综述法、案例成交法、假定成交法……

第二部分、如何与客户有效沟通

1、如何才能有效沟通？

2、客户的性格特点：DISC 分析

控制型、分析型、表现型、和蔼型

3、如何快速判别客户性格：电话预约、私家车……

4、和不同性格客户沟通的细节和技巧：开场白、产品展示、缔结成交……

沟通演练：丛林历险

第三部分、顾问式销售技巧 (SPIN)

1、无中生有：隐含需求 → 明确需求

2、瞒天过海：背景问题实战演练

3、打草惊蛇：难点问题实战演练

4、欲擒故纵：暗示问题实战演练

5、反客为主：需求—利益问题实战演练

案例：信用卡分期购车

演练：保险产品销售