

# 针对个体工商户的销售技巧提升

课时设计：2天

培训对象：网点客户经理

课程大纲：

## 一、客户经理思维拓宽

1. 目前银行竞争形势分析与营销现状 1. 社区银行发展趋势与运营模式
2. 互联网金融产品来势汹汹

## 二、个体工商户的拓展技巧

### 1. 陌生客户营销的心理准备

#### 1) 陌生客户群体拓展的循环

1 讨论：你认为在陌生客户群体拓展的循环中哪个环节最重要？

#### 2) 陌生客户营销的几种心理障碍

1 畏己、畏权、畏富、畏关系

#### 2. 陌生客户营销的渠道建设

#### 1) 思考：陌生客户从哪里来？

1 行业源头信息

2 社会团体平台

3 熟人交际圈

4 名片效应

#### 3. 陌生客户营销的方式方法

#### 1) 拜访的前期准备

1 客户公司信息

2 客户个人信息

#### 2) 陌生客户拜访预约

1 电话预约

2 上门预约

3 第三方转介绍

3) 拜访时你必须专业

4) 拜访时的注意事项

5) 给客户留下好印象的要点

#### 4. 与不同客户类型的沟通方式

控制型、分析型、表现型、和和蔼型

## 三、电话维护存量客户技巧

情境一：向存量客户推荐我行新推出的产品；

情境二：向信用卡客户推荐分期付款业务；

情境三：向贷款客户催收并推荐适合的产品；

练习：学员分三种情境进行演练，讲师点评

1. 联系客户时常见的错误分析
2. 电话维护的关键点：精彩的开场白
3. 电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”
4. 工具：产品介绍实操应用“三句半”话术模板
5. 如何处理电话预约时的客户异议
6. 销售人员放下电话以后要做的三件事

#### 四、客户异议的有效处理

1. 客户七种最常见的抗拒种类；
2. 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式；
3. 解除抗拒点的成交话术设计思路；
4. 解除抗拒点原则；
5. 解除客户抗拒的技巧；
6. 处理抗拒点（异议）的步骤；
7. 如何化解紧急客户对产品与服务的误解
8. 如何在客户态度气氛的情况下改善尴尬局面

#### 五、银行销售案例全情境演练（半天）

1. 第二天下午将以情境演练的方式来检验客户经理 1.5 天以来所学习的内容，以下为案例范本。
2. 范例：开拓新的个体工商户客户
3. 背景：低柜同事转介绍了一位茶叶店的女老板，该老板有了解我行投资产品的需求，请通过电话与该客户接触，并进行面谈。

**讲师助理：**