

建行三综合优秀行员动力提升计划

课时设计：3天

课程大纲：

模块一：“三综合”下的优秀柜员角色认知

一、“三综合”下建行营销如何突围

1. 三步走 积极搭建“综合柜员制”平台

2. 建团队 倾力打造“综合营销”优势

二、优秀柜员职业化心态

1. 金融营销理念

1) 金融业的竞争环境和金融格局的改变

2) 银行经营模式的4大转变

3) 因您而变---综合柜员三维度调整

2. 柜员心态调整

1) 讨论：对公客户到网点希望获得综合柜员什么样的服务？

2) 服务与营销的关系

3) 良好的营销意愿是开启营销之门的钥匙

4) 积极的心态---鱼的哲学

3. 柜员角色定位于分工

1) 快速、准确处理柜面操作业务

2) 提供优质服务，提高客户满意度

3) 向营销人员转介绍优质对公、对私客户

4) 柜员工作内容

5) 客户服务

6) 流程控制

模块二：柜面营销技巧提升

一、客户心理分析与运用

1. 客户总是说没时间——五秒钟引起客户的兴趣

2. 客户总是说不需要——让客户自己发现需求的三大技巧

3. 客户对产品没兴趣——SPIN的沟通方法

4. 客户对介绍没反应——察言观色的诀窍

5. 根据具体情况确定销售策略（猎手型、顾问型、伙伴型）

二、柜面营销的关键点识别

1. 服务的关键时刻在哪里
2. 进厅之前的客户服务营销关键点
3. 进厅之后各个节点的服务营销关键点
4. 业务办理的服务营销关键点
5. 业务办理结束之后的服务营销关键点
6. 如何在关键时刻中寻找营销的契机
7. 服务的关键时刻与峰终管理

三、对公目标客户识别与需求分析

1. 目标客户三要素
2. 采购类客户需求分析
3. 销售类客户需求分析
4. 理财类客户需求分析
5. 企业管理类客户需求分析
6. 融资类客户需求分析

四、主动挖掘、引导客户需求

1. 学会有效倾听客户需求
2. 巧妙化解客户的防卫心理
3. 谈话中的曲线救国方案
4. 准确定位顾客的性格类型
5. 对症下药攻克不同类型顾客心理防线
6. 从细节分析顾客当前真实心理状态
7. 沟通中的要素及隐患防范
8. “三心二意”在交流中的妙用
9. 说服技巧在引导客户需求中的运用
10. 张弛有度地处理客户拒绝
11. 分析:动态分析建行、农行等产品的优劣势
12. 演练:客户需求引导角色扮演

五、对公柜面营销技巧五要素

1. 开场白原则----好的开场等于成功了一半
2. FABE 法则塑造产品价值
3. 演练：对公网银、对公短信通、代发工资

4. 处理客户异议的技巧

5. 演练：太极法处理客户异议

6. 促成销售的技巧

7. 客户的转介绍

六、柜员电话邀约技巧

1. 电话邀约基本程序

2. 电话邀约前的准备

3. 电话邀约三部曲

4. 演练：通知客户过来参加年审工作，进行对公产品营销

5. 电话邀约之处理异议

七、产品分析

1. 产品知识

2. 产品卖点提炼

3. 产品与客户匹配

八、服务转营销的成功转场

1. 利益引导法

2. 产品优势法

3. 理财规划法

4. 客户忠诚法

5. 促进便利法

九、柜面分时段营销策略

十、产品营销话术六要素

1. 基金营销

2. 基金定投营销

3. 保险营销

4. 黄金营销

5. 理财产品营销

十一、客户异议处理

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；

1) 解除客户抗拒的技巧；

- 2) 处理抗拒点（异议）的步骤；
- 3) 如何化解紧急客户对产品与服务的误解
- 4) 如何在客户态度气氛的情况下改善尴尬局面

十二、推动客户的决定

1. 产品利益与顾客需求的合并
2. 有效推动顾客的技巧方法
3. 价格与费用的汉堡包呈现方法
4. 一个方案的不同引导方面
5. 客户异议的应对与处理
6. 发现开展交叉销售的时机

案例分析:银行产品汉堡式推动方案设计

十三、完成交易

1. 查证客户是否准备就绪
2. 征求商定
3. 征求客户推荐客户
4. 以陈恳的态度完成整个交易

模块三：柜员亲和力沟通技巧

一、满足客户的情感需求

1. 亲切愉快的声音表达技巧
2. 称呼客户的姓氏
3. 学会表达认同——3F 法则金牌话术
4. 表达尊重的肢体语言——表情、体态

二、满足客户的理性需求

1. 专业高效的办理业务
2. 对于不能立即办理的业务，要耐心说明原因
3. 为客户排队提供方便缓解客户压力

三、场景模拟训练

1. 当客户愉快地走向柜台前时……
2. 当客户表示以前曾在“我”这里办过业务时……
3. 当客户一坐下来就表现很烦躁，并不断的抱怨排队时间过长时……
4. 当客户抱怨我们办业务速度太慢，办一笔客户的业务怎么要半个钟头时…

…

5. 当客户咨询一些我们不熟悉或不懂的业务时……

模块四：柜面投诉异议处理

第一讲：客户投诉的原因

1. 市场问题
2. 流程问题
3. 服务问题
4. 利益问题

第二讲：投诉客户的类型

1. 理性客户
2. 感性客户

第三讲：投诉处理的七个步骤

1. 迅速隔离客户
2. 安抚客户情绪
3. 进行必要道歉
4. 搜集事件信息
5. 提出解决方案
6. 征询客户意见
7. 跟踪回访客户

第四讲：如何防范客户投诉

1. 服务礼仪避免法
2. 业务处理防范法
3. 沟通方式忌讳法

第五讲：投诉案例分析

1. 老头办理电汇的遭遇
2. 对公柜员遇到野蛮客户
3. 北方来的客户的要求
4. 客服电话为何成了投诉电话
5. 为何输了八次密码

模块五：柜面营销动作分解与演练

1. 动作分解讲解
2. 销售情景剧演练
3. 销售情景剧主要演练银行四类产品：基金、保险、黄金以及电子银行，学员以抽签的形式决定演练的产品及案例的场景。
4. 每组演练时间控制在10分钟以内，演练过程中，其他学员进行观看，并在结束后请两到三位学员进行点评，由讲师做分析、总结，助教做记录。
5. 演练结束后，组织学员进行头脑风暴，针对四类产品在推荐时存在的机会、难点、未来如何更好更有效地推荐等问题进行分享。
6. 重点产品通关演练

讲师助理：