

开柜柜员销售技巧提升与训练

课时设计：3天

课程大纲：

第一章：开柜销售意识篇

一、柜面人员常见销售误区

1. 准备不充分
2. 不愿意开口
3. 只卖简单的产品，不愿卖复杂的中间业务
4. 与客户观点形成对抗

二、突破自我、勇于开口

1. 互动游戏：换钱
2. 命运方程式
3. 追求志业
4. 快乐工作
5. 提升能力
6. 启蒙学习
7. 关系管理
8. 成功生活

三、客户经理的胜任力

1. 不做时间的窃贼，做好自我管理

1) 实际工作中，开柜柜员的正常工作经常会被一些紧急的事情所干扰，但紧急的事情就一定是重要的事情吗？如果你从未认真的思考过这个问题，那么你将无法管理好自己的时间。

2. 全面熟悉本行产品，做到知己知彼，百战不殆

1) 要想成为一个顶尖的销售高手，对产品要尽可能做到“百问不倒”，只有这样才能赢得客户的信任。

第二章：主动出击销售小产品

一、小产品的卖点在哪里？

二、小产品的销售流程与话术

三、小产品销售训练流程：

1. 步骤1：每两位学员一组，进行以下三种场景的小产品销售演练，老师在旁

指导，为学员答疑解惑，时长为 30 分钟。

2. 步骤 2：以小组为单位，上台进行小产品销售展示，分组进行点评，老师做总结，时长为 60 分钟。

3. 场景一：新开卡的客户

4. 场景二：办理第三方存管的客户

5. 场景三：单位会计到柜台领取现金支票和转账支票

第三章：从业务受理切入到大产品销售

一、大产品销售情景演练流程：讲师准备三个案例，小组抽签上台进行演练，演练结束后由讲师进行点评。

1. 案例范本：零余额存量公司客户销户；

2. 案例范本：客户到开柜咨询理财产品，并有一定贷款需求；

二、发掘和引导顾客的需求

三、面对竞争对手的产品优势分析

四、如何有效呈现自身产品竞争力

五、学习引导客户的价值观

六、专业的需求引导工具-SPIN 提问

七、建立呈现阶段的铺垫动作

1. 需求挖掘技巧训练：每两位学员一组进行需求挖掘技巧的训练

第四章：电话销售技巧提升

一、联系客户时常见的错误分析

二、电话预约客户的五步流程

三、电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”

四、如何处理电话预约时的客户异议

五、销售人员放下电话以后要做的三件事

六、四种电话前的预热，提升电话成功率

第二天晚间演练场景：主要演练电话邀约与电话销售。讲师提供案例，学员分成两组进行演练，演练过程中进行录像，演练结束后回放、纠错。

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；

第五章：推动客户的决定-FABE 的使用

训练：学员分组编写主推产品的介绍话术并演练

一、如何站在客户利益的角度讲解产品—从卖点到买点

二、提炼产品利益的 FABE 模式

三、学员运用 FABE 模型提炼主推产品的利益点

四、产品介绍的完整流程示范

五、“基金定投推荐案例”

第六章：开柜全情景全案例演练 15 个案例

两名学员为一组，通过抽签进行案例演练，由其它小组学员进行点评，老师做分析、总结。演练过程中进行录像，课程结束后做为成果交付。

讲师助理：