

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（0.5天）

1、柜面人员常见销售误区

准备不充分

不愿意开口

只卖简单的产品，不愿卖复杂的中间业务

与客户观点形成对抗

2、突破自我、勇于开口

互动游戏：换钱

命运方程式

追求志业

快乐工作

提升能力

启蒙学习

关系管理

成功生活

3、客户经理的胜任力

不做时间的窃贼，做好自我管理

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，百战不贻

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（0.5天）

小产品的卖点在哪里？

小产品的销售流程与话术

小产品销售训练流程：

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。

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。

场景一：新开卡的客户

场景二：办理第三方存管的客户

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（0.5天）

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。

案例范本：零余额存量公司客户销户；

案例范本：客户到开柜咨询理财产品，并有一定贷款需求；

发掘和引导顾客的需求

面对竞争对手的产品优势分析

如何有效呈现自身产品竞争力

学习引导客户的价值观

专业的需求引导工具-SPIN 提问

建立呈现阶段的铺垫动作

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 (0.5 天)

- 1、联系客户时常见的错误分析
- 2、电话预约客户的五步流程
- 3、电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”
- 4、如何处理电话预约时的客户异议
- 5、销售人员放下电话以后要做的三件事
- 6、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 (0.5 天)

训练：学员分组编写主推产品的介绍话术并演练

□如何站在客户利益的角度讲解产品—从卖点到买点

□提炼产品利益的 FABE 模式

□学员运用 FABE 模型提炼主推产品的利益点

□产品介绍的完整流程示范

□“基金定投推荐案例”

第六章：开柜全情景全案例演练（0.5天，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。