

《个贷客户经理交叉销售能力提升》

课程目标：

提升个贷经理的竞争意识，重新认识网点转型的重要性；

帮助个贷经理明确网点转型后自身的定位，树立职业心态；

清晰理解交叉营销的意识，并提升个贷经理进行交叉营销的意愿；

培养学员交叉营销的技巧，并通过营销情景剧模拟实战，切实提高网点个贷经理的营销技能。

授课时长：2天（12小时）

课程大纲：

推荐讲师： 吕玥	
第一单元：在竞争的市场中销售 1、互动“请用一个词来描述目前的银行竞争” 【案例分享】：华丽家族 【案例分享】：花旗银行的扩张之路 2、图存！网点转型的战略目标 “大象”开始起舞	第五单元：销售环节动作分解 准备阶段 目的：不打无准备的仗 客户经理的“三板斧” 铜头 铁嘴 茶壶肚

从“变脸”到“变心”	目标准备
3、银行迈入营销时代	解析 9 种客户心理需求
思考“银行间归根结底是用什么在竞争？”	搜集客户源的技巧
第二单元：面面俱到-客户经理的角色	兔子先吃窝边草 – 拓展熟识人群法
定位	缘出第一步 – 同缘人群拓展法
讨论：目前客户经理对自身角色的认知	“一传十、十传百” – 转介绍法
客户经理所扮演的角色	【案例】：超级销售员
政策/策略的执行人
终端客户的组织者和激励者	产品准备
银行利益的代表者和维护者	接触阶段
客户与银行之间沟通的有效者	建立与客户的信任度
客户经理应该为银行做哪些事？	是专家还是朋友？
客户经理的职业生涯规划	创造适合销售的环境
第三单元：正确认识交叉销售	电话邀约技巧
销售与交叉销售的定义 – 示意图解析	开场白的建立
	引导阶段
	4、呈现阶段
	5、决定阶段

交叉销售的好处 – 如何联动？	发现购买信号
策略销售与简单销售的不同之处	动作信号
决策周期	语言信号
决策人物	表情信号
竞争对手	2) 促成成交的十二式
决策过程	6、跟进阶段
【案例分享】：境外银行视角:项目化個	巩固销售行为
案	适时提供产品资讯
第四单元：客户消费心理分析	客户转介绍的技巧
女性消费心理分析	
男性消费心理分析	
青年人消费心理分析	
老年人消费心理分析	