

客户经理职业素养与操守培训

课时设计：

1天(6小时)

课程背景

我国很多企业与发展国家的企业相比竞争力很弱，很重要的原因就是企业人力资源普遍存在的问题——员工的职业化素质不高！

加入WTO，我国企业所面临的市场竞争日益激烈，要想在竞争中保持不败，我们必须提升企业员工的职业化素质，提升员工的职业竞争力，才能够最终提升企业的竞争力。

员工职业化素质的问题，目前已经有很多企业将之摆到了企业管理的核心地位。据调查显示，90%的公司认为，制约企业发展的最大因素是：缺乏高素质的职业化的员工。86%的员工认为，企业管理者的职业化素养亟待提高。职业化是21世纪职场生存法则，是提升个人与组织核心竞争力的关键！

课程收益：

1. 树立职业化意识，明确个人职业定位
2. 明确企业目标及个人使命，牢固树立顾客满足的意识；
3. 培养积极的心态和良好的职业习惯，带着责任心完成好工作；
4. 掌握沟通的技巧和高效完成工作的方法，提高工作的效率；

课程大纲：

一、客户经理的角色认知

某行营业部调研问题的反馈：

理财经理：每天有很多事情要处理，有时要到大厅帮忙，有时要去培训和开会，没有打电话的时间。

客户经理：每天的事情安排很多，你不知道一个客户贷款下来有多少手续，要去现场调查，回来要写报告。一个报告都需要半天的时候，您不知道我是经常加班做啊……

客户经理：我们有4个客户经理和1个理财，但只有一个电话线。我打的时候别人就不能打，别人打的时候我就打不了…

思考：你从以上的反馈中发现哪些共性问题？

理解层次与成功人生的关系

1. 我才是一切的根源——多反思主观、少反思客观；
2. 做个有目标，少抱怨的客户经理

二、客户经理应具备的六项素养

1. 爱岗敬业
2. 主动积极
3. 心中常存责任感
4. 高效地执行力
5. 团队协作意识
6. 高尚的品格

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，客户经理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？如果客户经理从未认真的思考过这个问题，那么他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) 对私客户经理不熟悉对公产品，对公客户经理不愿做小产品销售，这是目前客户经理

队伍存在的问题。其实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。

三、客户经理的沟通能力

1. 与上级沟通之道

- 1) 除上司想听，否则不要讲
- 2) 有相反意见，勿当场顶撞
- 3) 有不同意见，要先表赞同
- 4) 有意见要补充时，用引伸式
- 5) 不自我辩护，不讨价还价
- 6) 不单汇报问题，多提解决方案
- 7) 仔细聆听，要点确认
- 8) 对方角度，自信自立

五、跨部门沟通的技巧

1. 跨部门沟通障碍产生的原因分析

- 1) 镜像
- 2) 理解差异
- 3) 双重标准
- 4) 极端化的单一立场

六、处理沟通障碍的四步法

1. 管理情绪

- 1) 从感性到理性
- 2) 保持尊严与尊重
- 3) 双赢的目标
- 4) 把人和问题分开

2. 需求挖掘

- 1) 找出异议
- 2) 分清想要和需求
- 3) 找出差异中的共同点
- 4) 建设性反对

3. 寻找变量

- 1) 确定底线
- 2) 找出可变因素
- 3) 多提出建设性方案
- 4) 协调利益的 ACE 法

4. 寻求双赢

- 1) 切割议题
- 2) 利益分析
- 3) 创意思维
- 4) 制定标准