

厅堂客户开发与维护

课时设计：1天6课时

培训对象：大堂经理、大堂助理

课程收益：

1. 思维转变：改变银行业传统的推销思维，以产品和任务为导向，转变为以客户为导向的营销思维
2. 客户识别：通过八望、四问、四听、八切的方法，掌握客户识别技巧
3. 赞美技术：通过赞美的沟通技巧，掌握与客户接触并取得信任的秘诀
4. 需求挖掘：掌握 SPIN 需求挖掘法，设计产品引导语术
5. 产品介绍：掌握 SCBC 法，设计产品介绍语术
6. 异议处理：掌握异议处理的方法和化解策略
7. 交易促成：了解客户不成交的原因，掌握交易促成的方法
8. 客情维护：掌握客户维护的五大技巧
9. 营销模式：掌握网点关键的六大模式：联动营销模式、等候营销模式、微信营销模式、电话营销模式、沙龙营销模式、跨界营销模式等

第一章、挖掘和识别目标客户

一、借一双慧眼认识你的客户（快速搜寻及注意事项）

二、客户识别的“望闻问切”

1. 望：价值客户视觉识别的六大要素
2. 闻：价值客户语言信息的六大倾听
3. 问：价值客户商机发掘的六大问题
4. 切：价值客户档案分析的六大关键

三、目标客户的挖掘与确认

四、不同岗位客户识别推荐流程

第二章、客户开发的细节和技巧

一、接近客户的几种方法

1. 介绍接近
2. 好奇接近
3. 问题接近
4. 请教接近
5. 产品展示接近

6. 客户利益接近

二、如何快速建立信任

三、洞悉客户心理需求：

1. 马斯洛需求层次论、金牌原理与牧羊犬原理、羊群效应
2. 十大购买心理：习惯心理、好奇心理、从众心理、品牌心理、赢心理……
3. 购买心理活动过程：AIDAMS

四、客户需求挖掘

1. 无中生有：隐含需求 → 明确需求
2. 瞒天过海：背景问题实战演练
3. 打草惊蛇：难点问题实战演练
4. 欲擒故纵：暗示问题实战演练
5. 反客为主：需求—利益问题实战演练
 - 1) 【案例】信用卡分期购车
 - 2) 【演练】保险产品销售

五、我们为客户提供什么？

1. 储蓄结算业务、银行卡业务、个人贷款业务、个人理财业务、电子银行业务
2. 不同业务的营销技巧与实战案例解析

六、如何展现产品价值？

七、如何处理客户异议？

1. 挖掘 QBQ → 感同身受 → 赞美 → 澄清事实/转移话题 → 反问提方案
【案例练习】不喜欢用信用卡、不喜欢用电子银行、理财产品回报率不高，还不如投到股市。

八、如何踢好临门一脚？

九、缔结成交的九种射门方法：投石问路法、利益综述法、案例成交法、假定成交法……

第三章、客户维护：提高客户的忠诚度

1. 把投诉变成满意
2. 留着客户的资产
3. 培养客户忠诚度的小技巧
4. 客户圈的建立与客户沙龙互动