

《狼性团队塑造--银行全员营销技能提升培训》

课程背景：2017年国内整体经济环境仍处于低迷期，而随着互联网金融的迅速发展及客户需求的变化，银行业将面临着更加严峻的市场形式及激烈的竞争。如何突破困境？靠产品、靠服务、还是靠网点布设？NO，一家银行的核心竞争力是培养一支具有凝聚力、战斗力的狼性营销团队，只有这样的队伍才能在竞争中取得胜利。

课程收益：

- 1、让学员了解2017年的金融行业竞争态势，培养员工的全局观，提升员工主动服务及主动营销的意识；
- 2、优质服务是做好营销工作的前提，提升全员的服务意识及服务水平；
- 3、使网点员工掌握客户识别、客户面谈、电话邀约等多项销售技巧；
- 4、

课程特色：

通俗易懂——用身边发生的事，直击问题核心，易于理解掌握

实操性强——方法可操作性强，可以直接使用在现场工作中

行业性强——大部分的案例都是直接来源于银行业

第一模块：在竞争的市场中生存

一、你不可不知的银行真相

1. 你所在的金融行业关键词：竞争
2. 银行的岗位选择和职业发展，关键词：选择
3. 银行的客户，关键词：服务
4. 银行的工作状态，关键词：压力

二、为什么要开展网点四大营销？

1. 大堂营销：厅堂是接触到价值客户的关键区域
2. 协作营销：1+1>2，团队协作是赢得客户的重要因素
3. 联动营销：根据客户的资产现状做好产品联动
4. 分群营销：掌握 20/80 原则，将客户价值最大化

二、网点员工销售角色定位（大堂经理、柜员、理财经理）

三、银行员工的工作内容

1. 销售工作（获取、筛选和梳理客户）
2. 服务工作（维护及挖潜）
3. 推荐工作（推荐给客户经理及理财经理）

四、银行员工的角色转变

1. 从做“事”向处“人”的转变
2. 从业务到营销的华丽转身
3. 主动工作（业务办理）与被动工作（主动营销）的区别

游戏：思维破框

第二模块：网点优质服务意识及服务水平提升

一、讨论：新形势下应具备的服务意识

1. 专业服务建立信任度
2. 热诚服务提升满意度
3. 个性服务培养忠诚度

二、厅堂人员服务水平提升

1、员工职业的形象

- 1) 日常修养和习惯调整

- 2) 强化形象魅力的特长技能
- 3) 知识面、口才、艺术修养、运动
- 4) 清晰而美好的职业形象

2、员工仪表礼仪

- 1) 仪容：发型标准、面部要求、肢体修饰。
- 2) 化妆：淡妆上岗、避短藏拙、整体协调、常规遵守、工作妆指导
- 3) 着装：岗位着装、职业着装、穿着禁忌。
- 4) 佩饰：佩饰的风格、佩饰的搭配、佩饰的数量、佩饰的技巧

3、仪态礼仪

- 1) 正确站姿
- 2) 正确坐姿
- 3) 正确走姿
- 4) 正确蹲姿

4、神态礼仪

- 1) 微笑
- 2) 眼神

三、对客服务沟通技巧

1. 调频技巧

- 1) 使用身体语言
- 2) 与对方的风格保持一致
- 3) 表达感觉
- 4) 创造吸引力
- 5) 激励被说服者的状态

2. 提问技巧

- 1) 洞察对方的心理
- 2) 中性开放问题
- 3) 引导开放问题
- 4) 建议性提问
- 5) 降低问题的针对性
- 6) 漏斗式方式得到答案

3. 理解技术

- 1) 聆听技术
- 2) 反馈技术

4. 表达技术

- 1) 先通情再达理
- 2) 谈行为不谈个性
- 3) 建设性方案

第三模块：网点四大营销动作分解（重点讲授）

一、 大堂联动营销

动作一：网点价值客户识别

1. “一看二问三验证”
 - 1) 外表识别（“看”）
 - 2) 沟通识别（“问”）
 - 3) 系统识别（“验”）

动作二：与客户建立良好关系的技巧运用

1. 氛围的技巧

2. 称呼的技巧

3. 设框的技巧

动作三：精简的产品呈现话术

1. 如何站在客户利益的角度讲解产品—从卖点到买点

2. 提炼产品利益的 FABE 模式

3. 学员运用 FABE 模型提炼主推产品的利益点

4. 产品介绍的完整流程示范

“标准白金信用卡推荐案例”+“基金定投推荐案例”

二、 柜面协作营销

动作一：激发销售热情

1. 柜面协作营销的困境

2. 激发柜面人员的销售热情

动作二：主动出击销售小产品

1. 小产品的卖点在哪里？

2. 小产品的销售话术分享

动作三：从业务受理切入到大产品销售

1. 100%递送产品宣传单

2. 发掘和引导顾客的需求

3. 专业的需求引导工具-FOC

动作四：及时转介绍客户

三、 理财经理分群营销

动作一：存量客户邀约与激活技巧

1. 邀约什么客户—电话目标设计与客户分析

- 2、客户邀约理由的设计-具有吸引力的开场白
- 3、客户询问产品时，介绍如何做到“短、平、快”
- 4、如何在电话中说服客户
- 6、如何解除客户对产品的抗拒点
 - 1) 客户七种最常见的抗拒类型
 - 2) 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法与公式
 - 3) 解除抗拒点的成交话术设计思路

我行理财产品收益低于竞争对手行的异议处理话术

我行信用卡额度低且办理流程繁琐的异议处理话术

基金目前风险太大，不感兴趣的异议处理话术

- 7、客户经理放下电话以后要做的三件事

动作二：销售人员网点服务技巧

- 1、客户如约而至，你该如何做好接待？
- 2、销售人员推动客户做购买决定
 - 1) 讲解原则
 - ① 有条理——循序渐进
 - ② 容易懂——深入浅出

产品讲解练习：货币基金、贵金属-黄金定投

- 2) 辅助手段
 - ① 信息图示化
 - ② 比喻和类比

【案例分析】银行产品汉堡式推动方案设计

- 3、异议与目标达成

- 1) 异议的分类
- 2) 分析异议产生的原因
- 3) 处理销售异议的办法
- 4) 客户的购买信号
- 5) 如何成交？

第四模块 网点各岗位的职责与分工（简单讲授

1. 网点主任岗位职责与分工
2. 大堂经理岗位职责与分工
3. 高、低柜柜员岗位职责与分工
4. 理财经理岗位职责与分工

第五模块 案例分析讨论与情景演练

讲师出题，学员分组进行演练，由讲师负责点评。