

针对个体工商户的销售技巧提升

课时设计：2天/12H

培训对象：网点客户经理

培训方式：课堂讲授 60%+案例分析 30%+团队游戏体验 10%

人数要求：50 人以内

课程大纲：

第一讲：客户经理思维拓宽

1. 目前银行竞争形势分析与营销现状 1. 社区银行发展趋势与运营模式
2. 互联网金融产品来势汹汹

第二讲：个体工商户的拓展技巧

1. 陌生客户营销的心理准备
 - 1) 陌生客户群体拓展的循环
 - 2) 讨论：你认为在陌生客户群体拓展的循环中哪个环节最重要？
 - 3) 陌生客户营销的几种心理障碍
 - 4) 畏己、畏权、畏富、畏关系
2. 陌生客户营销的渠道建设
 - 1) 思考：陌生客户从哪里来？
 - 2) 行业源头信息
 - 3) 社会团体平台
 - 4) 熟人交际圈
 - 5) 名片效应
3. 陌生客户营销的方式方法
4. 拜访的前期准备
 - 1) 客户公司信息
 - 2) 客户个人信息
5. 陌生客户拜访预约
 - 1) 电话预约
 - 2) 上门预约
 - 3) 第三方转介绍
6. 拜访时你必须专业
7. 拜访时的注意事项
8. 给客户留下好印象的要点
9. 与不同客户类型的沟通方式
 - 1) 控制型、分析型、表现型、和蔼型

第三讲：电话维护存量客户技巧

1. 情境一：向存量客户推荐我行新推出的产品；
2. 情境二：向信用卡客户推荐分期付款业务；
3. 情境三：向贷款客户催收并推荐适合的产品；
4. 练习：学员分三种情境进行演练，讲师点评
5. 联系客户时常见的错误分析
6. 电话维护的关键点：精彩的开场白
7. 电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”
8. 工具：产品介绍实操应用“三句半”话术模板

9. 如何处理电话预约时的客户异议
10. 销售人员放下电话以后要做的三件事

第四讲：客户异议的有效处理

1. 客户七种最常见的抗拒种类；
2. 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式；
3. 解除抗拒点的成交话术设计思路；
4. 解除抗拒点原则；
5. 解除客户抗拒的技巧；
6. 处理抗拒点（异议）的步骤；
7. 如何化解紧急客户对产品与服务的误解
8. 如何在客户态度气氛的情况下改善尴尬局面

第五讲：银行销售案例全情境演练（半天）

1. 第二天下午将以情境演练的方式来检验客户经理 1.5 天以来所学习的内容，以下为案例范本。
2. 范例：开拓新的个体工商户客户
3. 背景：低柜同事转介绍了一位茶叶店的女老板，该老板有了解我行投资产品的需求，请通过电话与该客户接触，并进行面谈。