

如何留住你的客户

第一讲：银行客户维护现状分析

一、 客户经理的困境

- 1、 客户关系缺乏全面性的耕耘
- 2、 过于依赖熟客，导致很多休眠潜力客户无人问津

二、 客户经营现状

- 1、 某国有银行数据分析结果
- 2、 客户结构严重不合理
- 3、 红海太过惨烈，蓝海无人问津

第二讲：建立产品关系——与客户“绑定”

一、 顾问式销售与专业化销售的综合运用

- 1、 销售技巧的区别
- 2、 案例解析

二、 基本销售流程六步曲

- 1、 与客户建立信任的技术
- 2、 挖掘客户需求——KYC 与 SPIN
- 3、 呈现产品价值——FABE.T
- 4、 处理客户异议——胡萝卜加大棒
- 5、 促成产品交易——促发购买信号到巩固销售的三个层次
- 6、 售后服务

第三讲、客户分层管理——金字塔模型

- 1、 把时间花在刃上-从帕累托定律剖析分层管理的意义

- 2、所谓“分层管理”
- 3、分层管理金字塔法则与漏斗法则
- 4、让你震惊的市场研究数据
- 5、你真的熟知银行业竞品么？
- 6、分层管理实战全出击
- 7、案例分析：根据李阿姨的情况，我们怎样运用分层管理的思路对她进行维护？

第四讲、客户分群经营——精准营销的利器

- 1、“定位”给我们带来的启示
- 2、精准营销对于销售效率及成果的影响
- 3、客户分群经营与精准营销的密切联系
- 4、客户分群经营工具使用
- 5、按年龄分群——从生长年代剖析价值观、理财观
- 6、按地域分群——精准获取客户信息，运用默契对话赢得客户信任
- 7、按性格分群——从四种性格大类分辨沟通方式
- 8、按职业分群——从客户职业衍生的行为特点及思维模式分辨目标客户、目标产品
- 9、沙盘模拟：根据老师所给案例，进行客户职业分群，并解析客户的风险偏好、目标产品、常见抱怨、应对话术等。