

# 个金客户经理营销技能提升

## 【课程前言】

作为银行个金客户经理，你可曾有过这样的苦恼：

### 1、付出没有回报

每天面对形形色色的客户，该介绍的介绍，但是业绩总是不理想；

### 2、很难跟客户找到共鸣

跟客户介绍我们的核心项目，但客户都不需要，向人推销人家不需要的东西我觉得很难受。但另一方面业绩任务有这么大，直接和收入挂钩，压力非常大！

### 3、客户不够专业只看价格

好不容易碰到客户有需求，详细的陈述了产品的优势和卖点，谁知客户不怎么听就直接问报价，开始用竞争对手的低价压价。尽管我们比竞争对手有本质的优势，但客户很难明白，也许根本就不愿明白，最终因为价格丢单。

## 【课程背景】：

为什么经常培训，但是客户经理的业绩总是不理想？

第一：理论过多，听着有道理，却不知道如何使用

第二：一般课程只讲解决套路，没有实际话术

第三：即使有话术，但过于理论化，不够简单直接，无法落地

第四：传统缺乏科学练习，听着激动，回去冲动，上班乱动，三天后不动……

本课程同时兼顾销售工具传授和应用两方面，在课程中，我们结合近十余年的一线销售经验把客户经理最常碰到的销售残局进行梳理，整合近 100 个销售场景的破解方法加以大量的练习固化思维，产出一套朴实易行的流程和工具，确保夺取订单，得到客户。真正实现复杂事情简单化，简单事情流程化，从实战的角度来看待销售过程。尤其是今天的商业客户面对越来越多的金融选择，金融机构间的竞争越来越激烈的状况下，新型销售法对客户经理的工作更具实操指导意义。

**【课程目标】：**

- 1、明晰角色定位，树立以客户为中心的销售理念；
- 2、以专业化的客户开发流程，提高销售效率和赢率；
- 3、通过业务针对性实战模拟，快速掌握销售实战技巧

**【课程形式】：**讲授 40%、案例剖析 30%、情景演练 30%

**【课程时间】：**2 天

**【课程对象】：**银行个金客户经理

**【课程大纲】：**

## 第一部分：客户经理角色认知

本课程的第一部分是观念的改变，首先从传统银行销售观念向现代银行营销观念的转变。营销观念的转变是营销技能提高的第一要素，只有解决了这个前提的情况下，行为调整才有可能被落实。

### 第一章：成为金牌客户经理

- ✚ 营销的实质
- ✚ 案例：传统营销的谈判误区
- ✚ 让客户舒服大于对错
- ✚ 理财与投资的概念差异
- ✚ 理财与投资的行为差异
- ✚ 强化销售信心的秘诀
- ✚ 信心来源——交换原理
- ✚ 销售场景剖析演练
- ✚ 顾客是买结果还是买过程
- ✚ 顾客不相信你时，所讲的全部是废话
- ✚ 让你身带十件法宝
- ✚ 金牌客户经理“三个四”法则

- ✚ 客户经理的四大职责
- ✚ 客户经理的四大技能
- ✚ 客户经理四大支持体系
- ✚ 机遇与挑战

## 第二部分：销售战略以及销售技巧

第二部分主要通过详细剖析零售客户的购买决策流程、习惯，以及合理的销售流程使学员能够清晰的按照步骤实现操作。诸如：如何处理金融采购中的个人需求？如何利用心理学原则有效影响客户？等等这些问题实操性很强的内容也是一线客户经理最需要的工作指南在这一部分将会深入探讨。

### 第一章、知彼知己，百战不殆

- ✚ 客户需求心理分析
- ✚ 购买心理分析
- ✚ 购买动机分析
- ✚ 客户购买八大决策过程
- ✚ 客户不购买因素剖析
- ✚ 客户评估四大主题
- ✚ 客户购前四大需求解析

- ✦ 客户的 10 种销售关键点及话术演练
- ✦ 面对第一次接触的客户应该卖什么
- ✦ 面对长期接触的客户应该卖什么
- ✦ 面对非常专业的顾客应该卖什么
- ✦ 面对不太专业的顾客应该卖什么
- ✦ 面对时间很紧的顾客应该卖什么
- ✦ 面对时间不紧的顾客应该卖什么
- ✦ 面对有钱的客户应该卖什么
- ✦ 面对“没钱”的客户应该卖什么
- ✦ 面对豪爽的客户应该卖什么
- ✦ 面对小器的客户应该卖什么

## 第二章、销售准备

- ✦ 专业形象准备
- ✦ 微笑
- ✦ 眼神视线
- ✦ 自信
- ✦ 发声技巧

- ✦ 语音、语调强化训练
- ✦ 心态准备：
- ✦ 化解恐惧
- ✦ 恐惧源于未知
- ✦ 化解员工售前恐惧
- ✦ 训练员工化解售前“三重门”
- ✦ 恐惧对销售人员的影响
- ✦ 让客户“爱上你”
- ✦ 客户“直接拒绝”一句话化解法
- ✦ 客户“不感兴趣”一句话化解法
- ✦ 客户“婉然拒绝”一句话化解法
- ✦ 场景及话术演练
- ✦ 销售工具准备
- ✦ 客户资料收集（个人、企业）
- ✦ 资料分析三步法
- ✦ 销售资料准备
- ✦ 名片的使用时机及策略

### 第三章、准客户开拓五大策略与实战技巧

#### 第 1 策略、电话预约

- ✚ 电话约访五大关键
- ✚ 电话约访三不要
- ✚ 电话约访三注意
- ✚ 电话拜访记录表的设计及使用技巧
- ✚ 电话约访四步法及话术演练
- ✚ 关键人物沟通五步曲及话术演练
- ✚ 案例：如何拨打首访电话
- ✚ “MAN”——客户识别技巧...
- ✚ 案例：被顾客拒绝十次的应对技巧及话术演练
- ✚ 客户拒绝的三大“难言之隐”
- ✚ 电话 10 大常见场景剖析及话术演练
- ✚ 没时间
- ✚ 不需要
- ✚ 没钱
- ✚ 已经在别的银行开户

✚ 不要来烦我

## 第2策略：邮件/信函

✚ 直递信函的十个要素

✚ 目标对象的选择

✚ 做前期开拓？做后期跟进？

✚ 案例：信函致胜法则

## 第3策略：直接拜访

✚ 开场白三种境界及话术剖析

✚ 浮云级

✚ 印象级

✚ 深刻级

✚ 开场白的设计

✚ 开场白三结构

✚ 开场白话术通关演练

✚ 寒暄的五大结构

✚ 寒暄五大技巧及话术演练

✚ 打开话闸的三大技巧及话术演练

- ✦ 套近乎的五大技巧及话术演练
- ✦ 赞美
- ✦ 赞美五大要点
- ✦ 赞美四种句式结构
- ✦ 赞美三种境界
- ✦ 时机大于能力
- ✦ 拜访客户的 7 种最佳时机
- ✦ 把握时机的技巧
- ✦ 八大场景剖析话术演练：
  - ✦ 客户说：你不用介绍，我很忙，没时间听你讲。
  - ✦ 客户说：这事不归我管，老板不在。
  - ✦ 客户说：现在我们不方便接待，你下次再来吧。
  - ✦ 客户说：我们所有业务都跟\*行合作，不会考虑你们的。
  - ✦ 客户说：你真的是\*行的客户经理吗？
  - ✦ 客户说：我们也有和你们行合作，还可以，不用介绍了。
  - ✦ 客户经理努力讲解，客户却没有任何积极的表示。
  - ✦ 客户经理特别说明自己是经客户的朋友介绍才来的，但仍被拒绝。

## 第4策略：社区营销

- ✚ 社区特点与分类
- ✚ 四种类型社区的选点技巧
- ✚ 客户家庭分类
- ✚ 五种类型家庭的需求特点
- ✚ 单身人士的需求点及话术演练
- ✚ 多人合租的需求点及话术演练
- ✚ 同居/夫妻关系的需求点及话术演练
- ✚ 三口之家的需求点及话术演练
- ✚ 三代同堂的需求点及话术演练
- ✚ 走进三重门场景剖析及话术演练
- ✚ 走进小区门话术演练
- ✚ 走进大楼门话术演练
- ✚ 敲开住户门话术演练
- ✚ 与物业构建关系
- ✚ 年轻保安的接触话术
- ✚ 老年保安的接触话术

- ✦ 物业的接触话术
- ✦ 宣传点“三选”
- ✦ 社区营销“三讲”
- ✦ “讲收益”话术演练
- ✦ “讲便捷”话术演练
- ✦ “讲案例”话术演练
- ✦ 选择优质社区三大标准
- ✦ 社区内如何展开营销五大策略？

## **第5策略：交叉营销**

- ✦ 这是一个合作才能成功的时代！
- ✦ 独赢？双赢？…？
- ✦ 可以合作的对象和场所
- ✦ 头脑风暴
- ✦ 合作方可能提出的要求
- ✦ 要钱？要礼品？要客户？……？
- ✦ 如何进行合作
- ✦ 路演？讲座？DM？……？

## 第四章、接触面谈技巧

- ✦ 学会说话
- ✦ 案例：问路的迷惑
- ✦ 说话的一大核心
- ✦ 测试：精准回应客户咨询
- ✦ 价值观同步
- ✦ 了解产品重要还是客户？
- ✦ 了解“有什么”还是“要什么”？
- ✦ 把话说完还是点到为止？
- ✦ 案例分析：如此销售
- ✦ 如何提问
- ✦ 提问三大关键
- ✦ 提问的方法及话术
- ✦ 挖掘客户需求
- ✦ 案例：富翁选美
- ✦ 追求快乐
- ✦ 逃避痛苦

- ✦ 扫清谈判障碍
- ✦ 突破售中“三道坎”
- ✦ “价格”障碍一句话化解法
- ✦ “风险”障碍一句话化解法
- ✦ “服务”障碍一句话化解法
- ✦ 场景分析及话术演练

## 十大场景剖析及话术演练

- ✦ 客户说：你将资料放在这里吧，有需要我会找你。
- ✦ 客户说：\*\*行也在找我谈这事情，我还得考虑考虑。
- ✦ 客户说：你们的所谓的优惠都是骗人的，我不感兴趣。不要再来了。
- ✦ 客户说：我这里就要搬了，不要这些了。
- ✦ 客户说：你这产品/服务我很满意，但是我们现在真的不需要。
- ✦ 客户说：你们的服务没有\*行的好，不用再多说了。
- ✦ 客户经理介绍产品时，总被客户打断。
- ✦ 客户经理使出浑身解数，但客户就是不感兴趣。
- ✦ 客户提出的问题很专业，客户经理不懂得回答或者不能满足该需求。
- ✦ 多个客户在场，难以同时满足所有客户的需求。

## 第五章、产品呈现的技巧

- ✦ 展示说明的技巧和方法
- ✦ 产品说明的公式
- ✦ FAB 介绍术
- ✦ 客户购买五大疑虑
- ✦ “三句半”化解五大疑虑
- ✦ 人性行销沟通技巧

## 第六章：化解异议

- ✦ 异议的分类和原因
- ✦ 异议处理的内攻心法
- ✦ 异议出现的五大内因
- ✦ 应对异议的绝招
- ✦ 异议处理的公式
- ✦ 说明进行中出现异议的处理技巧
- ✦ “内外”异议化解法
- ✦ 七大场景剖析及话术演练
- ✦ 客户说：这个方案还算不错，我向老板汇报后，再联系你。

- ✦ 客户说：你将合同留下来，我细看后再回复你。
- ✦ 客户说：这个套餐比以前优惠不了太多，我们再考虑一下吧。
- ✦ 客户说：我相信再过多两个月你们会有更优惠的政策，到时我再考虑是否需要
- ✦ 客户说：你的方案有可行之处，只是使用会不会很麻烦。
- ✦ 客户说：你先帮我办理，全部搞好了之后我再付费。
- ✦ 客户说：我怎么老觉得你的口吻好像在逼我签约一样。

## 第七章、促进成交的十大策略与话术演练

- ✦ 促成的三大关键
- ✦ 捕捉促成的三大时机
- ✦ 促成的八种策略及话术演练
- ✦ MPMP 法
- ✦ 实力佐证法
- ✦ 模拟升级法
- ✦ 从众成交法
- ✦ 最后成交法

## 第八章、客户转介绍

- ✦ 客户链、转介绍

- ✦ 转介绍语言格式

- ✦ 转介绍话术演练

- ✦ 转介绍流程强化

## 第九章、服务营销的技巧

- ✦ 怎样做客户服务

- ✦ 养成客户服务的好习惯

- ✦ 与客户交流沟通的习惯用语

- ✦ 附加服务的销售方式

- ✦ 先做人再做事

- ✦ 五大场景剖析及话术演练

- ✦ 客户说：我非常不满意，我要投诉！

- ✦ 客户说：怎么我办理不到1个月就出现更优惠的政策，我要求补偿。

- ✦ 客户说：这方案根本没有你之前说的那么好！

- ✦ 客户说：我们有几个朋友也想办你们的业务，算老客户了，能再给予优惠

吗？