

《信用卡业务精准营销与话术整合》

【课程大纲】

第一部分：信用卡业务的特点

- 1、信用卡业务特性
- 2、信用卡业务推广方式
 - (1) 人员推广
 - (2) 媒介推广
 - (3) 渠道批量化推广
- 3、如何高效地寻找目标客户
- 4、制订信用卡差异化推广的策略
- 5、团队协作完成业绩的原则
- 6、信用卡销售业务中应遵循的原则

第二部分：信用卡客户营销策略

- 1、精确市场细分
- 2、有效挖掘目标客户方法
- 3、团办流程管理
- 4、高端客户拓展方法

第三部分：沟通策略

- 1、陌拜礼仪
- 2、陌拜准备工作
- 3、话术演练通关（百问百答）
- 4、跟踪跟进策略

第四部分：实地外拓推广流程（分享他行宝贵经验）

- 1、制定外拓营销策略
- 2、外拓营销资源准备
- 3、外拓营销陪同
- 4、外拓营销过程管控及突发事件应对

5、设计及制定银商合作策略

第五部分：发卡营销活动及特惠商户合作模式

- 1、发卡营销活动的类型
- 2、特惠商户的主要类型
- 3、合作的意义
- 4、活动合作方案设计
- 5、同行案例分享

信用卡电销团队部分

第六部分：开场白的重要性及话术整合

- 1、开场白三要素——回答客户三疑问
 - 自我介绍——你是谁？
 - 说明来意——你要干嘛？
 - 确认时间的可行性——要多长时间？
- 2、开场白注意事项
 - 别指望在开场白中成交！
 - 不要太快的打开礼盒！
 - 开场白让你赢得对话的资格！
 - 首先影响客户的是音调而非词语！

开场白演练：结合产品现场编写开场白（2-3句话）

3、话术整合 FABE

4、产品呈现练习

情景演练：信用卡话术演练

第七部分：外拨营销需求分析

- 1、需求挖掘的三个层次
 - 现实：唤起客户对现状的认识
 - 需求
 - 理想：让客户了解能获得哪些改善

2、让客户产生想要的欲望(促发客户认同本行产品和服务可以解决他的问题和需求满足)

- 唤起客户对现状的认识
- 让客户了解能获得哪些改善

3、提问式挖掘法

- 背景问题
- 难点问题
- 暗示问题