

银行客户开发及识别技巧

【课程收益】

- 1、发现客户、筛选客户的技巧
- 2、获取客户信息的方法与技巧
- 3、与客户沟通和需要探询技巧
- 4、顾问式营销技巧
- 5、构建银行客户竞争优势策略
- 6、客户异议处理技巧
- 7、掌握客户购买决策过程，构建持续推进的方案与行动
- 8、促进成交交易的手段与技巧

本课程将给您传授卓越销售实用技巧，帮助客户经理寻找丢单根本原因，有效提升业绩，教您从容面对一切销售危机和压力挑战，不断从优秀走向卓越！

【课程对象】

银行营销人员、客户经理等

【课程时间】

1天，6课时

【课程大纲】

一、银行营销现状及对策

1、国内银行营销管理现状

“三天不喝酒，存款就搬走”

“三天不桑拿，业绩往下滑”

2、银行“营销突围”势在必行

产品\营销\服务

3、银行转型期对人员的角色要求

- 1) 明确角色、才能出色
- 2) 客户经理的三种心态培养

3) 客户经理的五种能力修炼

案例 1：营销解决的四个问题（销售的四种力量）

二、银行客户开发专业化流程及技巧

1、客户营销需要解决的几个问题

- 1) 他是谁？
- 2) 他在哪？
- 3) 怎么找到他？
- 4) 怎么让他喜欢我？
- 5) 怎么让他忠诚我？

2、银行客户开发流程及营销技巧（营销七剑）

- 1) 信息收集、计划制定
- 2) 需求分析
- 3) 拜访技巧
- 4) 产品呈现
- 5) 异议处理
- 6) 谈判技巧
- 7) 人际处理

三、银行客户拜访约见话术及技巧

1、拜访前的准备

- 1) 计划准备
 - 计划目的、计划任务、计划路线、计划开场白
- 2) 外部准备
 - 仪表准备、仪容仪表、资料准备、工具准备、时间准备
- 3) 内部准备
 - 信心准备、知识准备、拒绝准备、微笑准备
- 4) 十分钟法则
 - 开始十分钟、重点十分钟、离开十分钟

2、确定进门

敲门、话术、态度、注意

3、赞美观察

赞美、话术、观察例举

4、有效提问

提问的目的、提问注意、寻找话题的八种技巧

5、倾听推介

6、克服异议

7、确定达成

8、致谢告辞

案例 2、多策并举，培育银行新客户

某行获百亿信贷营销实绩案例剖析

案例 3、银行营销执行力的实际价值

某行对某公司的营销案例剖析

四、客户判断与现场沟通

1、客户价值判断方法及技巧

- 1) 客户是有分类的
- 2) 分类是有标准的
- 3) 识别是有方法的
- 4) 营销是有区别的

2、客户高效沟通实战技能

- 1) 沟通概述
- 2) 与客户沟通失败常见原因分析
- 3) 沟通的五字真经（看、听、问、说、笑）
- 4) 高效沟通的步骤与技巧
- 5) 性格与沟通

五、探询顾客真正需求

- 1、客户的类型及应对策略
- 2、客户销售流程

- 3、如何对现有目标客户进行挖潜和营销
- 4、客户需求探询流程：SPIN/FAB 模型
- 5、掌握临门一脚的方法：顾客购买了产品，并不是销售的结束

案例 4、以目标客户需求为导向的营销组合

某集团水电开发项目贷款营销案例剖析

六、客户促成式产品营销方法与缔结战术

- 1、如何塑造产品的价值及调动对方情绪
 - ◆ 产品说明的方法与步骤；
 - ◆ 产品介绍的八大技巧及注意事项；
 - ◆ 提出解决方案（FAB）；
 - ◆ 捕捉客户的购买信息成交的时机：客户在购买时发出信息与信号；
 - ◆ 提出购买建议（解决方案）；
- 2、如何解除客户的抗拒点
 - ◆ 客户七种最常见的抗拒类型；
 - ◆ 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法与公式；
 - ◆ 解除抗拒点的成交话术设计思路；
 - ◆ 解除抗拒点原则；
 - ◆ 解除客户抗拒的技巧；
 - ◆ 处理抗拒点（异议）的步骤；
 - ◆ 如何化解紧急客户对产品与服务的误解
 - ◆ 如何在客户气愤的情况下改善尴尬局面
- 3、成交
 - ◆ 为什么成交；
 - ◆ 成交技巧及注意事项；
 - ◆ 实战训练；

七、基于信任的客户营销技巧

- 1、客户人性弱点的利用价值
- 2、客户的行为风格与因素

- 3、提升客户管理人员被信任度
- 4、提升信任度的访谈沟通架构
- 5、如何快速建立信赖感
- 6、信赖感的 5 大原则
- 7、快速与客户建立信赖感的五大策略

案例 5、银企双赢的互动式营销

某行对集团公司的营销案例剖析