

《营销系列

基于客户心里的柜面一句话营销技能提升》

【课程对象】 银行柜面员工

【课程收益】

提升团队营销意识，突破心魔，全员同舟共济，强化开口营销能力

提升营销能力的同时，提升成功率，提升转介意识，

提升营销影响力，提升一句话营销能力，提升我们服务规范与服务意识，从而提升让销售，让服务为销售保驾护航

【授课方式】

讲师讲述

案例精举

情境演练

小组讨论

视频与 FLASH 呈现

团队游戏

形体训练

【课程大纲】

马克思曾经说过：『销售就是从产品到货币的惊险跳跃！』如何让服务为销售保驾护航，将销售融在服务中了无痕迹，是每一个服务营销人员的使命和责任！

一、柜面营销与自我关系解析篇-----营销人人有责

- 营销与银行的关系
 - 解读当今银行业的竞争
 - 未来的竞争是？
 - 银行的前途将决定你的前途
- 营销与我们的关系
 - 营销是责任——员工要机会，企业要结果

- 营销是能力——客户接受你的人，就会接受你的产品
- 营销是成功基础——没有不需要营销的企业
- 营销内涵的解析
 - 什么是营销？
 - 营销定义分析
 - 什么是销售中的关键因素？

二、柜面突破心魔协作共赢篇-----意识决定行为

- 突破心魔——改变习惯，改变命运
 - 为什么不愿意开口营销？
 - 营销人员必备意识
 - 营销人员必备心态
- 协作共赢——我为人人，人人为我
 - 客户转介——我的胜利与团队的胜利
 - 协作意识——度的掌握
 - 转介的时间
 - 转介的方式
 - 转介的注意事项

三、柜面一句话营销技能提升篇-----细节决定成败

- 知己知彼——营销本质不是把产品推出去，而是把客户引进来
 - 营销必备心理学知识
 - 客户心里分析
- 柜员业务办理中如何发现销售机会
 - 如何拉近客户的距离
 - 如何探寻客户的需求
- 客户内心需求分析
 - 客户买的是什么？——客户买的是一种感觉
 - 客户买产品的三个理由
 - 没有信任就没有营销
- 柜面开展营销八步曲：
 - 第一步：设定目标-----成功从设定目标开始
 - 第二步：营销准备——好的开端是成功的一半
 - 第三步：好的开场——卖什么不重要，重要是怎么卖
 - 第四步：诊断客户的需求——通过有效提问诊断需求
 - 第五步：满足客户的需求——以利益为导向的对接卖点与买点
 - FABE+“因为…….所以…….”
 - 柜面人员一句话营销
 - “一句话营销”注意事项
 - 第六步：排除顾虑和隐忧——判断成交信号控制销售节奏
 - 如何解决客户常见的两大抗拒：“不需要”与“太贵了”

■ 角色扮演：卖??

- 第七步：达成销售协议——判断成交信号推进成交
- 第八步：联动营销——一次销售的结束，是下一次的开始

- 产品的销售实战技巧
- 模拟演练、点评