

银行客户经理销售礼仪与客户沟通技巧

课程对象：

对公客户经理、个人客户经理、理财客户经理、非现金柜员、大堂经理

课程目的：

银行客户经理在推荐产品之前，首先得学会推销自己，销售人员永远没有第二次机会去扭转别人对自己的第一印象。一般认为，如果一开始被摒弃在大门外，纵

课程内容：

第一章、银行客户经理基本礼仪

一、客户经理的仪容仪表

1. 女士淡妆的基本要求
2. 男士的面部整洁
3. 头发要求
4. 面容的修饰
5. 妆容修饰的礼仪

二、客户经理的行为举止

1. 站姿要求
2. 坐姿要求
3. 男性坐姿
4. 女性坐姿

三、行走要求

1. 男士

2. 女士

四、介绍、称呼、握手及名片礼仪

1. 介绍礼仪
2. 介绍他人
3. 称呼礼仪

五、握手礼仪

六、名片礼仪

1. 携带名片
2. 名片数量充足
3. 名片要保持干净整洁
4. 名片应统一放置

七、递交名片

1. 观察对方意愿
2. 把握时机
3. 讲究顺序

八、接受名片

1. 面含微笑，双手接
2. 认真阅读
3. 精心存放
4. 有来有往

九、宴请注意事项

第二章、客户经理沟通技巧

一、如何成为说服力高手

1. 银行客户经理常见的思维误区
2. 销售高手的思维模式
3. 成为说服大师的六个步骤

二、做个到处受人欢迎的人

1. 了解销售员的四个等级
2. 与人沟通的三大关键
3. 如何做个顾客喜欢的人

三、学会发问技巧

1. 如何问开放式的问题
2. 开放式的问题在销售中的作用
3. 如何问封闭式的问题
4. 封闭式的问题在销售中的作用
5. 如何让顾客说 Yes !

四、如何让顾客马上行动

1. 分析人为什么不行动的原因
2. 如何让人马上行动的五大步骤

五、顾问式的销售流程

1. 顾客的八大心理阶段
2. 重要的两种发问形式在顾问式销售中的运用
3. 顾问式销售的话术设计流程

六、分析并找出客户的需求

1. 如何在顾客身上制造一个问题
2. 如何煽动问题，把小问题变成大问题
3. 如何问出对使用过同类产品的顾客的需求缺口
4. 对特定产品的发问技巧
5. 如何找到顾客的心动钮

七、如何化解顾客的抗拒点

1. 事先预防
2. 重新枢视
3. 化缺点变优点
4. 锁定问题的唯一性
5. 化解顾客抗拒的流程与话术设计

八、绝对成交的成交技巧

1. 成交的五大条件
2. 绝对成交的成交法则
3. 十大成交经典法则

九、销售高手应有的心态

1. 保持平常心
2. 以结果为导向
3. 100%相信你的产品
4. 100%相信自己
5. 保持自信积极的心态
6. 如何培养积极的心态