

客户经理培训教程

培训时长：12 小时（两天）

培训对象：个金业务客户经理

训练班制：根据银行实际情况决定

课程特色：实用性强，大量银行案例。

培训方式：

课堂互动教学：理论授课、案例分析、分组讨论、模拟场景实际训练；

多媒体教学：图片和教学视频播放等；

职业指导：根据客户需要，可实行远程职业指导，作为现场授课方式的补充和递进。

课程大纲：

第一部分 运筹于帷幄之中——营销准备

一、心情准备

二、产品准备

产品分类：网银、手机银行、基金、理财业务等的讲解与分类

客户需求分析

学员收获：

- 1、调整心情，保持良好的心态
- 2、学会如何分析产品及客户需求

第二部分 片区开发实战技巧——走出去

一、众里寻他千百度——发现客户

1、目标客户的 MAD 法则

2、客群构建——到哪儿去找有价值客户

片区分类管理

发现客户的有效场合及十大方法

2、客户识别六招

沟通识别

CRM 系统识别

外表识别

账户识别

业务识别

区域识别

训练：我的客户在哪里？

学员收获：

- 1、掌握几种识别客户的方法
- 2、学会如何在变化的市场中寻找目标客户

二、天长地久见真情——建立信任

1、营销沟通的三种形态

2、客户经理与客户之间的差距分析

3、如何提升与客户沟通的层次

（营销工具：发现客户及建立信任工具表）

4、营销实战：

电话营销技巧与练习

商户走访技巧与实战练习

社区营销策划方法与实战练习

小企业主走访技巧与实战练习

学员收获：

- 1、如何与大众客户如何根据不同的情况建立信任关系，获得客户的认同
- 2、对高端客户，如何提升自己的沟通层次

第三部分 营销中的时间管理

1. 时间管理技巧
 - 1) 时间管理误区
 - 2) 事件优先顺序的甄别：时间管理四象限法
 - 3) 甘特图的使用
 - 4) 时间管理自我评价
2. 自我规划能力
 - 1) 日程规划
 - 2) 职业规划