

个人消费信贷产品销售与服务技能提升攻略

课时设计：1天，6小时/天

培训对象：银行个贷客户经理

课程简介：

本课程通过对个消费信贷产品业务办理流程、营销技巧、服务要点以及交叉销售推荐方法的讲解和培训，使客户经理能够独立完成各种个贷产品的销售和服务，能够进行产品组合推荐，实现交叉销售，同时能有效控制风险。

任务目标：

- 1、学员能够独立完成各种个贷产品的销售和服务；
- 2、学员能够进行产品组合推荐，实现交叉销售；
- 3、当前消费金融的介绍、发展趋势、同业发展介绍、可包括产品和流程介绍；
- 4、住房按揭贷款和商铺按揭贷款，综合消费贷款业务的实战销售经验；
- 5、怎样做好个人消费贷款业务的风险管理。

知识目标：

拓展客户来源的渠道

- 1、能够运用销售流程各环节的营销技巧
- 2、寻找交叉销售切入点的方法
- 3、个贷客户服务要点和方法

课程特色：

落地性：课程内容一听就懂，一懂就会，一会就用，一用就灵。无须二次转化，拿来即用。

针对性：为个贷客户经理量身定制，课程内容100%贴合个贷客户经理的工作实际。

实用性：培训突出实用效果，结合典型工作情景，聚焦个贷客户经理在个贷产品营销中遭遇的各种疑难和困惑，给出解决要点和话术，学习之后，学员不需要转化并能直接应用到工作中。

生动性：采用讲授、研讨、案例分析等多种互动交流的培训形式，突出课堂生动性。

课程大纲：

一：客户拒绝的根源及应对技巧

1、信贷销售基本流程

- 1) 完美接触
- 2) 探寻需求
- 3) 方案呈现
- 4) 有效促成
- 5) 异议处理

2、处理异议时的心态

- 1) 营销面具
- 2) 反射与反对

3、异议与流程把控的关系

4、如何减少每个环节的异议

- 1) 如何三F法为客户解决问题
- 2) 3f法则的理论依据——同理心
- 3) 当客户说比他行的利率高时如何应对

- 4) 当客户说等额本息（等额本金）还款法麻烦时如何应对
- 5) 当客户说客户觉得额度低时如何应对
- 6) 当客户说客户觉得期限短时如何应对

二：邀约过程中的客户心理分析及应对技巧

- 1、约见准备：客户约见理由的选择与包装
 - 1) 先交朋友，后做生意（泡客户）
 - 2) 双赢思维
 - 3) 控制节奏、进程、交易模式
- 2、客户心理人格类型与沟通方式选择
 - 1) 沟通心理学常识：气质类型学说、人格理论
 - 2) 如何打动四大类型的客户
 - 3) 沟通中如何激发对方正能量，回避负能量
 - 4) 与各种类型人格客户的沟通禁忌

三：产品推介技巧

- 1、SPIN 顾问式销售法
 - 1) SPIN 营销与专家形象打造
 - 2) SPIN 顾问式销售的步骤分析
 - 3) 需求访谈的逻辑结构和诊断工具：
- 2、FAB 营销模式
 - 1) FAB 理论的内涵
 - 2) FAB 理论与客户需求分析
 - 3) 充分运用沟通三要素
 - 4) 利用身体语言和语调达成同理心

四：让步、促成技巧

- 1、让步时常犯的失误
 - 1) 一开始就接近最后的目标
 - 2) 接受对方最初的条件
 - 3) 在未弄清对方所有要求前做出让步
 - 4) 轻易让步
- 2、让步的正确方式
 - 1) 最后一步让出全部可让利益
 - 2) 等额让出可让利益（其他形式弥补）
 - 3) 小幅度递减可让利益
 - 4) 开始就一次性让出全部可让利益
- 3、打破僵局的艺术
 - 1) 用新的理由解释问题
 - 2) 谈论轻松话题、缓解紧张气氛
 - 3) 对双方已谈成的问题进行回顾以消除沮丧
 - 4) 寻求其他解决方案-寻找第三方案
 - 5) 搁置争议,谈下一话题
- 4、常见的成交策略
 - 1、红脸黑脸策略
 - 2、最后期限法
 - 3、内功碉堡法

- 4、拖延战术
- 5、疲劳策略
- 6、欲扬先抑
- 7、虚假僵局
- 8、声东击西
- 9、兜底策略
- 10、既成事实
- 11、得寸进尺
- 12、哀兵策略

五：客户维护技巧

- 1、客户维护的整体原则
- 2、客户维护的内涵
 - 1) 客户合作关系的维护
 - 2) 客户的风险监控
- 3、如何实现对客户的分级管理
- 4、客户升级的准则
- 5、钻石关键客户管理方法
- 6、白金客户管理
- 7、普通客户管理
- 8、客户维护环节的成本管理
- 9、客户维护当中的转介绍