

营销技能及情景应用

课程背景

本课程是以讲解产品技巧为核心内容，通过场景，演练和研讨快速帮助学员建立营销中的必须掌握的方法：如何树立积极销售心态、如何快速成为客户的朋友，

如何发掘创造客户需求、如何建立信赖感、如何进行产品陈述、如何解除客户的异议…

课程收益：

树立良好的职业心态；了解营销与客户的重要性；掌握电话沟通的技能；掌握开拓客户的技能；掌握存量客户激活的技能；掌握活动组织策划的技能

课程大纲：

一、 银行客户经理的角色定位

- 1，银行网点面临的挑战
- 2，银行客户营销本质的变迁
- 3，基于以顾客为中心思想和关系营销发展的结果
- 4，银行客户经理的角色定位

二、 客户营销的基本流程

- 1，初次见面的银行人形象建立
- 2，客户沟通时的客户画像
- 3，客户诉求探询
- 4，客户需求分析及解决方案呈现
- 5，产品促成

6，异议处理

三、厅堂接待客户要点

1，开场白的设计

2，辅助营销工具的应用

3，案例模拟：开场白的现场运用

情景研讨：如何运用好辅助营销工具

四、顾问式营销的核心要点

1，顾问式销售策略

1) 销售对话中隐含商机的挖掘

2) 如何把握销售过程中的购买循环

3) 销售对话问题设计

4) SPIN 与传统销售模式解析

2，SPIN-客户需求开发工具

1) S—情景型问题如何更加有针对性

2) P—难点型问题如何挖掘

3) I—暗示型问题如何深入

4) N—需求利益型问题如何展开

3，运用 SPIN-顾问式常见的注意点

4，案例模拟：用 SPIN-顾问式来设计我的产品

情景研讨：客户的多方位需求探寻

五、产品呈现技巧

1，产品的卖点到客户买点的转化

2，运用 FABE 提炼产品的呈现重点

3，结合 SPIN 方法的核心营销思路

4，案例模拟：利用 FABE 描述金融产品

场景研讨：客户的促成

六、客户促成及异议处理

1，促成原则和促成技巧

2，五步 close 成交法

3，异议处理 Iscpa

4，案例模拟：运用促成方法进行现场演练，练习话术

情景研讨：面对投诉我们如何保护自己