

《银行业“开门红”大纲》

一、团队风貌红：

(一)、目前存在的问题。

(二)、新：新常态、新状态、新气象等等。

银行间竞争要提高差异化：销售运营要不落俗套，服务水平要鹤立鸡群。

银行销售人员应不断进取新成绩、不断攀登新高度。

(三)、团队成功相：

1、银行人，要干一行像一行。工作心态职业化、成熟化：上得厅堂，下得泥塘。

2、为什么要加强银行员工职业化建设？

3、银行工作为什么要强调做事的架势、起跑的姿势、

4、银行实行全员商战之必要性。

(四)、高效团队：

1、银行销售团队短期管理上为什么要提倡狼性团队？

2、银行销售团队的打造要点。

3、银行销售团队管理者应如何加强下属培训。

4、银行销售团队招聘技巧。

5、银行团队配合、团队凝聚力、团队沟通、团队氛围建设。

6、团结型团队：新老员工磨合、团结度、增加彼此信任、互相帮助、协助协作。

(五)、商人精神：

银行销售人员，应讲究的商人的精神，才能从内心热爱销售、做好销售。

1、讲究的人生

2、商人皆心重

3、商人的头脑

4、热爱金钱，热爱资源

- 5、做事积极
- 6、做事有章法
- 7、基本功好
- 8、不断做大做强

二、精益工作红：

(一)、目前存在的问题。

(二)、银行从业者应体现工匠精神。

(三)、银行人要精益工作，不断提高工作质量和水平：

(四)、赢在执行：银行人要提倡服从精神、提高全员执行的执行力。

- 1、让员工和团队动起来
- 2、提高普通水平员工的执行力
- 3、日常工作中提高执行力
- 4、处理解精神压力与执行力的关系
- 5、提高配合与协作的通畅性
- 6、让工作快速高效地进行
- 7、让验收与结果反作用于执行力
- 8、结合企业自身高效提高执行力

(五)、纪律先行：银行人要做到服从纪律、令行禁止。

(六)、沟通技巧：银行人如何说话、语音语调、行为举止，吐字咬字、沟通的核心技术等等。

- 1、银行员工语言沟通的总体要点
- 2、语言沟通的形式
- 3、说好普通话，无论台上与台下
- 4、清晰简约，言简意赅
- 5、语言进行要顺畅流畅

- 6、不讲病句
- 7、语言魅力与服务
- 8、语音语调，同样重要
- 9、勤于换位思考
- 10、书面沟通是语言的延伸
- 11、非语言沟通

三、销售业绩红：

(一)、目前存在的问题。

(二)、在银行做销售最重要的是什么？销售经理的专业性体现在哪里？

(三)、开发银行客户资源。

(四)、如何高效进行银行业务推销？

- 1、银行业务推销的特点
- 2、普通人做银行业务推销的思路
- 3、推销人员的心情变化示意图

(五)、银行业务推销方法：

- 1、推销方法一 -----地毯式电销
- 2、推销方法二 -----刷楼刷街
- 3、推销方法三 -----渠道法
- 4、推销方法四 -----狙击法

(六)、如何高效进行银行坐销？

- 1、网点的选址
- 2、网点的形象
- 3、银行人员的工作作风

(七)、会见银行业务客户：拜访前的准备、拜访中的注意事项、接待客户的技巧等等。

- 1、拜访客户：提前研究客户、带齐销售工具、进门前的整理
- 2、接待客户：提前研究客户、把公司布置好、把接待工作部署好

(八)、银行销售面对面打动客户的原理和技巧：

- 1、货叫人点首自来
- 2、提高人的职业化水平
- 3、尽最大可能便捷对方
- 4、让同理心发挥作用
- 5、在合情合理范围内取悦对方
- 6、真诚很重要，但专业度更重要
- 7、人不辞路，友情后续

(九)、银行人维护客户是现代商业的分内工作

- 1、现代商业竞争要求我们服务再服务
- 2、营销是宽度，维护客户是深度
- 3、培养企业忠实粉丝是现代商业的常态
- 4、维护客户节省成本和人力，更有成功率

(十)、银行客户维护技巧：

- 1、让客户记得并感谢你的服务
- 2、精耕细作、深耕客户、经营客户
- 3、满足客户多方位的需求
- 4、通过老客户带来新客户

(十一)、银行业务客诉的处理：

- 1、天下没有任何公司没有过客诉
- 2、银行人员对待客诉应主动做好准备和安排
- 3、客诉是现代商业竞争的需要

- 4、把客诉变成差异化经营的契机
- 5、处理好客诉是网络时代的公关的需求
- 6、把客诉点石成金、变废为宝、完善公司
- 7、对客户的抱怨要换位思考
- 8、不要进一步激怒客户
- 9、劝导客诉者避开公众
- 10、接纳您的意见
- 11、敬惠客户、化解愤怒
- 12、缓兵之计、灵活拖延
- 13、解决问题比承认错误更重要

四、阳光心态红：

(一)、目前存在的问题。

(二)、银行销售人员职业心态激励：明明白白做销售。

- 1、揭露现实的伤疤：再这样昏昏度日，也许一辈子也实现不了内心中的梦想。
- 2、指出明路：很多梦想其实是可以实现的，只要你有更多的金钱、高效地挣钱。
- 3、贫富对比，激发动力：进一步通过对比有钱人和贫穷人生活的唤起学员的自尊心、责任心、进取心。
- 4、正确看待金钱：通过一系列案例和道理，让大家解除内心中对金钱的误解。
- 5、追求资源是人的本能：追求是符合人性的，是天经地义的，是现代生活中极其重要的。
- 6、商业大环境：让大家明白如今正处在一个多么好的商业时代、让大家珍惜这个伟大的时代。
- 7、消除大家对做销售的误解，激发大家认可销售这项职业。
- 8、人生的转折点就是今天：人生或企业，大多数赢在转折点，而不是起点。

(三)、银行从业者的阳光心态：

1、职场素养：职场上如何工作与思考，驾驭工作、职场习惯，职场情商、职场觉悟、80后90后员工

2、阳光心态：正能量、心态的调整、压力与情绪管理、压力的缓解疏导（如销售、客服、会计）、自我加油与励志。

互动分享环节：提高情商，认清本我与超我，用超我管理本我。写下你的本我是什么、超我是什么，需要什么改进？

3、银行从业者的危机意识：走一处不如守一处。

4、忠诚感恩：企业文化、忠诚企业、感恩教育

5、早知、早行、早得。

6、年初的愿望实现了吗？当初的愿望都实现了吗？

7、都说酸甜苦辣，你尝过多少甜？

8、2018年2019年凡事要早。实行效率册管理。

9、珍惜在银行的这段人生。

10、结束语。

学员组长分享培训收获总结：531行动计划——五个收获，三个计划，一个立刻行动。