

## 客户服务与营销沟通的技巧

### 课程背景及收益：

个人形象是构筑企业公众形象的基石，客户经理在工作及社交往来中，不仅反映出客户经理自身的素质，而且直接反映出银行的对外形象。

本课程从客户经理的实际工作内容为出发点，通过对他们的服务意识、言行举止、客户拜访及客户接待周到的服务讲解。帮助他们了解与客户交往技巧，掌握相关岗位的职业要求，提升客户经理在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与客户服务、客户营销的技巧落实到实际工作中；帮助他们灵活应用客户营销的知识服务于客户，完善、提升企业的公众形象；进而提高企业的社会效益和经济效益。

**培训时间：**1天

**培训对象：**客户经理，营销人员，相关人员及希望提升个人修养与交际水平的各界人士。

### 培训大纲：

#### 第一部分:服务与服务意识

##### 一、什么是服务？

案例分析：你享受过最好的服务是什么？

##### 二、客户到底想要什么

##### 三、客户价值决定企业的生死

##### 四、如何感动客户

案例分析：关心客户所关心的事！

##### 五、培养良好服务意识

#### 第二部分 客户服务之专业形象——魅力形象量身打造

##### 一、专业形象之----仪容管理

##### 二、专业形象之-----着装管理

#### 第三部分 客户营销沟通的技巧——良好沟通助你一马平川

##### 1. 沟通的基本理念

##### 2. 如何运用肢体语言与客户沟通

##### 3. 基本销售流程与技巧

##### 4. 与客户拉近距离的沟通技巧

##### 1) 如何寻找共同话题

##### 2) 赞美让你赢得客户的欢迎

##### 3) 个性化营销在于了解人性的弱点

##### 4) 营销的制胜在于善用倾听

##### 5) 善用发问是营销成功的关键

##### 6) 善用“五同”关系——人脉法则

##### 7) 因人而异的沟通艺术

##### 5. 如何运用产品介绍 FABE 的技巧

##### 6. 常见客户异议及处理技巧

##### 7. 促成交易常用方法与话术

#### 第四部分 客户营销与交往中的服务——周到的服务让客户满意

## 一、客户拜访与接待中周到的服务

1. 客户拜访的流程
2. 客户营销中的会面
  - 1) 问候的礼仪
  - 2) 见面致意的礼节
  - 3) 自我介绍与为他人做介绍
  - 4) 握手的礼节
  - 5) 名片的递送
3. 位次排序-----等级与平衡的艺术
4. 接待拜访的流程

## 二、客户服务过程中的七步骤

1. 定计划
2. 巧预约
3. 记信息
4. 留心看
5. 齐配合
6. 巧营销
7. 礼貌送

## 第五部分 日常客户交往技巧----个人修养展示您的魅力

### 一、言谈体现您的专业素养

1. 交往六不谈
2. 私人交往五不问
3. 适宜交谈的话题
4. 谈话的禁忌

### 二、餐桌上的礼仪

1. 宴请的座次排序
2. 宴请场合的礼仪