

《商业银行零售业务技巧》---简单

第一部分：认识银行零售业务与客户需求

- 一、零售银行与零售业务
- 二、银行业竞争趋势加剧带给零售业务的影响
- 三、互联网金融背景下零售业务面临的挑战
- 四、销售人员必须具备的素质
- 五、客户需求构成：
 - 1、产品需求
 - 2、情感与心理需求
- 六、客户需求的分类：
 - 1、显性需求
 - 2、隐性需求
 - 3、潜在需求

第二部分：不同类别客户的金融消费心理分析

- 一、客户分类与产品搭配
 - 1、稳健型心理
 - 2、保守性心理
 - 3、激进型心理
 - 4、计较成本支出型
 - 5、无所谓型
 - 6、要求服务质量型
 - 7、自我感觉良好型
- 二、客户性格分析与服务沟通技巧
 - 1、活泼外型客户服务沟通技巧
 - 2、力量型客户服务沟通技巧
 - 3、完美型客户服务沟通技巧
 - 4、平和型的客户服务与沟通技巧
 - 5、专家型客户服务沟通技巧
 - 6、如何采用客户喜欢的沟通方式进行沟通

第三部分：零售业务营销技巧

- 一、识别潜在VIP客户
 - 1、望
 - 2、闻
 - 3、问
 - 4、切
- 二、如何与客户建立沟通渠道
 - 1、客户等候时
 - 2、客户阅读宣传资料时
 - 3、主动邀请客户了解产品时
 - 4、引荐客户时的交接方式
- 三、客户信息收集与需求分析
 - 1、如何利用“巧妙问题”获得客户的关键信息
 - 2、如何获得客户的最佳联系方式和时间
 - 3、通过客户的关键信息进行需求引导与分析

- 4、如何快速了解客户的需求
- 四、金融产品推荐与产品组合
 案例：邮储银行“产品组合垫”
- 五、不同金融产品的推荐技巧与模拟演练
 - 1、网银推荐技巧（情境模拟）
 - 2、信用卡推荐技巧
 - 3、贵宾卡推荐技巧
 - 4、黄金或外汇业务推荐技巧
 - 5、基金推荐技巧
 - 6、代理的保险业务推荐技巧
- 第四部分：金融产品销售中的关键点**
 - 一、销售的开始始于销售自己
 - 1、银行产品同质化
 - 2、建立信任是客户购买的前提
 - 3、利用服务附加值拉开销售差异化
 - 二、成功销售是建立在优质服务的基础上
 - 1、销售人员的个人形象要求
 - 2、销售人员的专业知识要求
 - 3、服务用语和眼神关注
 - 4、利用亲和力和专业性迅速建立信任感
 - 5、欣赏与赞美客户
 - 6、学会倾听：防止强势姿态带给客户的压力
 - 三、产品推荐
 - 1、尊重客户利益
 - 2、基于准确需求的产品推荐
 - 3、强调重点：带给客户的利益
 - 4、全面综合解决方案
 - 四、客户异议与拒绝处理
 - 1、客户产生异议的拒绝的背景原因分析
 - 2、客户异议和拒绝的常见类型
 - 3、处理客户异议与拒绝的原则
 - 4、客户异议与拒绝处理的技巧
 - 5、给与客户合适的承诺
 - 五：客户跟踪维护与成交技巧
 - 1、电话跟进的有效技巧
 - 2、电子邮件沟通技巧
 - 3、短信跟进技巧
 - 4、拜访客户技巧
 - 1) 自我介绍
 - 2) 营造好的沟通氛围，寒暄的技巧
 - 3) 倾听的技巧
 - 4) 提问的技巧
 - 5) 赞美客户技巧
 - 6、不满意客户的处理和回应技巧

7、客户销户原因分析与解决方案