

对公客户经理结构化拜访技能提升

课程背景：

为适应银行经营转型发展需要和行业竞争要求，各家商业银行先后推动实施客户经理制，并致力于打造一支人品过硬、业务全面、营销积极的销售团队。

尽管高科技的发展，让销售队伍有了网络、电话等沟通工具，但是面对面的销售拜访依然是与客户建立良好伙伴关系的主要手段。

本课程就是为了训练银行客户经理具有专业销售拜访技巧而进行针对性开发。

课时设计：2天

课程对象：

对公客户经理

课程目标：

以专业化的客户开发流程，提高销售效率和赢率；

通过高效的沟通技巧，挖掘并明确客户的金融需求；

通过针对性模拟演练，快速掌握销售实战技巧。

课程特色：

实战性强：案例分析、角色扮演；课程中，在每一个阶段的技巧讲授后，都精心设计有案例分析、角色扮演等多种互动形式的实战练习，对这个阶段应该掌握的知识进行强化训练；通过这些练习加强学员外拓活动提升产能方法和技巧的掌握。

授课方式：

游戏、互动授课、分组讨论、案例分析、课堂练习、实战演练

课程内容：

第一部分 银行大客户营销基本认知

一、KYC—了解你的客户

- 1、客户的五个心理阶段
- 2、人的需求五要素
- 3、客户采购组织架构图
- 4、分析大客户内部采购流程
- 5、大客户营销的关键人物
- 6、影响大客户采购的因素

第二部分 银行客户拜访流程

一、电话预约

- 1、电话预约准备
- 2、电话邀约 A I D A 法则
- 3、魅力电话邀约礼仪

二、拜访客户前的准备

- 1、营销团队组建
- 2、拜访客户的目标
- 3、访谈内容准备
- 4、拜访客户的物品准备
- 5、拜访前与客户确认
- 6、访前心态调整
- 7、客户关心的六个问题
- 8、问自己的四个问题

三、陌拜客户开场技巧

- 1、接触客户的 4*20 法则
- 2、常用的寒暄话术
- 3、开场白的 12 种技巧
- 4、打招呼的三个要点
- 5、自我介绍三要素
- 6、价值陈述—交代来意吸引客户

四、如何明确客户需求

- 1、 如何进行转场铺垫
- 2、 切入话题的选择
- 3、 提问题的技巧
- 4、 倾听的技巧
- 5、 如何验证客户需求
- 6、 如何驱动客户做出承诺
- 7、 如何向客户表明合作心迹

五、方案呈现与产品推介

六、异议处理与销售促进

七、拜访结束

- 1、 感谢接待
- 2、 握手道别
- 3、 预约再访

第三部分 大客户拜访现场沟通技巧

一、色眼识人——客户性格识别

- 1、 四色性格特点
- 2、 四色性格客户表现
- 3、 四色性格客户沟通特点
- 4、 四色性格沟通策略

二、异议处理——化干戈为玉帛

- 1、 客户提出异议的意图识别
- 2、 客户异议的处理策略
- 3、 异议处理中的对称沟通

三、商务谈判——火中取栗

- 1、 分析谈判对方
- 2、 确定谈判目标
- 3、 明确产生分歧的问题
- 4、 商务谈判的战略战术

第四部分 讨论、总结