

【对公营销综合技能提升】

【课程背景】

随着国家金融改革的深入，商业银行业务的不断拓展，对银行客户经理团队的需求越来越大，要求越来越高。如何快速有效的培养出高质量的营销人员成为各家银行的面临的一大难题。

该课程是针对对公业务营销人员而设计，紧密联系银行对公业务实际工作，采用课堂练习、角色扮演、案例分析等授课方式，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以学员自己在银行实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的销售实战技巧。

【培训对象】

对公客户经理、网点主任等

【培训用时】

2天(12小时)

【课程目标】

- 明确对公业务营销人员岗位职责；
- 提升对公营销人员的主动营销意识；
- 掌握与客户沟通交流的方法和技巧；
- 熟练运用结构化的客户拜访与营销技巧；
- 了解银行大客户需求深挖与综合化营销技巧；
- 全面提升营销人员的综合素质与能力，提升营销成功率，提升营销效能。

【授课方式】

互动授课、分组讨论、案例分析、课堂练习、实战演练

【课程大纲】

第一部分 银行对公客户营销基本认知

一、对公营销人员岗位认知

- 1、对公营销人员角色定位
- 2、对公营销人员主要岗位职责
- 3、对公营销人员核心素质
- 4、对公营销人员岗位胜任力模型
- 5、对公营销人员成长的三个阶段

6、对公营销人员四项基本能力

二、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、分析对公客户内部采购流程

5、对公客户营销的关键人物

6、影响对公客户采购的因素

第二部分 基于结构化拜访的实战客户营销技巧

一、市场定位与目标客户获取

1、区域市场调查的手段及方法

2、确立目标客户的工具

3、搜寻客户十种方法

4、客户信息收集及获取

5、客户潜在价值判断

二、电话预约技巧

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

三、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、拜访前与客户的确认

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

四、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

五、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

六、方案呈现与产品推介

七、异议处理与销售促进

八、拜访结束

- 1、感谢接待
- 2、握手道别
- 3、预约再访

第三部分 银行大客户营销沟通技巧

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
