

# 《从客户心理需求到电话邀约与经营管理综合技能提升》

## 【课程对象】

柜员、投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、客户经理、基层主管、中阶主管、高阶主管、

## 【课程时间】

1天，6小时。

## 【课程大纲】

### 一、寻找潜在客户

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 你跟客户是什么关系？
3. 客户关系三大定律
4. 客户破冰的不二法则
5. 头脑风暴-状元故事
6. 破冰大法梳理
7. 头脑风暴-如果我是一名顾客
8. 我的蓝海在哪里？
9. 头脑风暴-客户的购买动机

### 二、客户心理分析

1. 头脑风暴: 识人辨人的烦恼
2. 视频：读人的烦恼
3. 头脑风暴: 读人五关键
4. 头脑风暴: 收集客户过去的 STARS
5. 做好读人的准备
6. 读人的技巧
7. 表情是内心的镜子

### 三、电访销售邀约技巧大解析

1. 电话约访成功关键
  - A. 心态
  - B. 技能
  - C. 客户管理
2. 电话约访三流程七步曲
  - A. 主题.互动.服务.邀约.信息.追踪
3. 电话约访固化流程-七步曲检核
4. 电话服务精要-判别关系
  - A. 激活
  - B. 邀约
  - C. 开发
  - D. 维护
5. 电话服务精要-服务三技巧
  - A. 沟通特质
  - B. 魅力
  - C. 感染力
6. 电话服务销售流程 – 前置工作
7. 电话服务销售流程-客户关系维护&跟进
  - A. 真正的客户
  - B. 有需求的客户
  - C. 潜在客户
8. 电话[前]客户定位九宫格(快速分类法)

9. 电话[前]对不同的采取分级维护标准
  - A. 核心客户
  - B. 重点客户
  - C. 潜力客户
  - D. 外围客户
10. 实务操作四关键
11. 电话[前]主题选择
  - A. 客户不会拒绝的话题
  - B. 客户不喜欢的话题
12. 电话服务流程（前） - 实战解析
13. 电话服务销售流程 - 模拟话术 D I Y
  - A. 头脑风暴：六大加分元素

#### 四、客户关系深入环节解析

1. 催眠的艺术
2. 卸下心防最通用的方式
3. 关系深入的关键
4. 头脑风暴：深入法则大解析
5. 头脑风暴：影响力
6. 感性情境设定
7. 深挖客户信息流程
8. 熟客深耕广耕训练
9. 陌客深耕广耕训练
10. 感性营销
11. 心灵分享

#### 五、客户经营管理

1. 以客户需求为导向的经营策略
  - A. 保守
  - B. 成长
  - C. 积极

2.理财经理的试金石

A. 行内 + 行外

3.经营模式改变从“需求”开始

A. 现状

B. 问题

C. 建议

4.客户经营分析“四字诀”

A. 问

B. 留

C. 少

D. 回