

# 《大客户关系提升与维护战斗营》

## 【课程背景】

目前营销人员队伍在工作中存在的主要问题：

- 1、营销人员将工作做不好归于环境影响，职业素养薄弱；
- 2、营销人员与客户关系不佳，缺乏客户分类、服务分层、产品分包的意识；
- 3、营销人员无法深入了解客户，以致难以准确地向客户销售产品，成交率偏低；
- 4、处理客户对产品产生异议的能力较弱，容易被他人影响，失去销售的信心。

## 【课程收益】

- 1、激发营销人员对本职工作的热情，重塑职业心态；
- 2、使营销人员掌握娴熟的客户破冰技巧，提高销售成效率；
- 3、利用交叉销售流程增加产品与客户的粘贴率；
- 4、掌握客户关系深挖技巧，有效解决客户信息不足问题。

## 【课程对象】

理财经理、财富管理顾问、金融业人员、个贷客户经理、对公个贷客户经理、基层主管

## 【课程时间】

1天，6小时。

## 【课程大纲】

### 一、客户关系深挖由我作起

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

## 二、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

## 三、技巧与工具梳理

1. 一样的产品不同的价值
2. 一样的服务不同的价值
3. 情境导入的五大关键
4. Maslow 需求层级与情境法则
5. 头脑风暴-未来我该怎么作
6. 看电影学引导式法则
7. 电影剧情：捕捉销售机会
8. 传统 KYC 与情境 KYC 的差异
9. 客户三大信息收集
10. 头脑风暴-写下适合自己的话术

## 四、掌握话术不求人

1. 制作专属于您的关系深入大法
2. 现在与未来的差异
3. 客户为什么要找我
4. 将客户带入情境三大关键
5. 如何掌握六大情境
6. 头脑风暴-情境分享跟我这样做
7. 头脑风暴-写下自己的情境故事