

《精准外拓营销之三分钟搞定客户》

【课程背景】 -

1. 随着居民整体收入水平的提高和金融消费习惯的改变，客户对金融服务渠道、金融产品和服务提出更高、更全面的需求。
2. 与此同时，利率市场化时代到来及同业竞争加剧使银行营销团队面临不同的困境和挑战。在这种新形势下，银行再单纯依靠网点数量增加、资产规模扩张等粗放的管理模式，已很难适应激烈的市场竞争。
3. 为应对更为严峻和复杂的外部市场环境，银行必须实现从“坐”到“行”的行销转型，优化业务流程，建立起适合自身发展的条线经营管理新模式。
4. 外拓式经营是一种年度规划的战略组织形式，也是一项高效的客户营销系统，更是团队资源整合，效能提升的经营项目。
5. 本课程从外拓经营的战略组织及经营的意义讲解，帮助支行长及条线负责人建立正确的外拓式营销认知。

具体到外拓的策划与组织、项目分工、实操落地、追踪服务系统的建立，帮助网点负责人、理财顾问、客户经理、大堂经理等相关工作人员明确工作职责，掌握实操技能。

【课程对象】 -

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、客户经理、拓展团队、基层主管

【课程时间】 -

1天，6小时。

【课程收益】 -

- 1、思维转型：打破固有营销思维，帮助学员建立系统的外拓式营销认知
- 2、系统布局：建立沙外拓营销体系，学会外拓经营的战略布置
- 3、能力提升：帮助学员建立并培养一支优秀的外拓式营销队伍，人人会经营外拓
- 4、客户思维：培养客户思维导向，学会策划个性化、联动式营销活动
- 5、分工明确：帮助学员建立项目小组，分工实操，夯实岗位技能，制作岗位工作说明书
- 6、团队合作：解读外拓式营销核能，培养团队合作意识，锻炼各功能组合作营销能力
- 7、系统完善：教练式辅导外拓营销技巧

【课程大纲】 -

一、积极心态调整

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 阳光心态系统塑造
3. 信念决定着拥有的生活
4. 积极信念建设
 - A. 时刻创造
 - B. 正面意义

C. 改变的可能

D. 解决问题

E. 看人之大

F. 坚持

5. 价值观人生指南

6. 价值观核心要义

二、加速建立客户信任感

1. 信任五环

2. 拜访四要点

3. 了解概念

A. 破冰

B. 确认

C. 信息

D. 探索

4. 优势呈现

5. 承诺四法

6. 拜访七问

三、有效提问与善于聆听客户

1. 倾听特征

2. 倾听心态

3. 倾听提问

4. 倾听肢体语言

5. 倾听同理心

四、如何面对拒绝与消极反应者

1. 拒绝处理关键四法

2. 拒绝处理流程

3. 微笑面对拒绝

- A. 不信任
- B. 质疑公司
- C. 质疑收益
- D. 情绪化
- E. 消极

五、课堂演练通关

1. 不信任情境演练

- A. 不信任原因
- B. 不信任解决方案

2. 拒绝点演练