

《券商客户开发、维护、转介》

《三合一战斗营》

【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。

【课程对象】

理财经理、财富管理顾问、金融业人员、基层主管

【课程时间】

1天，6小时。

【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。

【课程大纲】

一、大数据智能投顾发展趋势

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 视频：国际金融机构智能投顾
3. AlphaGo 人机大战智能投顾 1.0 ~ 3.0
4. 机器人投顾未来发展分析
 - A. 智能投顾 5 大优势
 - B. 国际三大智能投顾机构
 - C. 社群智能投顾之智能挑选基金经理人
 - D. 中国智能投顾三大趋势分析
 - E. 中国智能投顾三大客群分析

二、客户关系维护法则

1. 中高端客户维护心法
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

三、开发客户就是发现财富

1、识别中高端客户的方式

- A. 如何从外在特征发现客户
- B. 如何从业务类别发现客户
- C. 如何从沟通中深度识别客户

3、探寻客户需求过程

- A. 营销打破隔阂技术，称呼、问候、寒暄、话题切入点
- B. 客户信息的采集和需求的把握
- C. 展示金融产品的常用方法和应用技巧
- D. 激发客户的兴趣的步骤
- E. 精确掌握客户需求
- F. 客户欲望的挖掘和调动
- G. 及时的诱导与说服
- H. 让客户说“是”的技巧
- I. 扑捉客户的决定信号
- J. 面对拒绝的心理调试
- K. 如何留住客户，保留回旋的余地，进行持续性营销的技术

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、运用各种管道找寻新客户的机会

1. 个人网络 VS 外部网络

2. 客户经理转介不高六因

3. 客户不愿转介六问

4. 提升转介四法

A. 分类

B. 掌握

C. 信任

D. 售后

5. 取得客户转介七项秘诀

A. 宝石

B. 提醒

C. 对待

D. 奖励

E. 特色

F. 推荐

G. 策略

6. 索取推荐名单五法

7. 转介时机五要素