

# 《六大厅堂场景精准化营销》

## 【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、营销人员售动机不强，缺乏客户分类、服务分层、产品分包的意识；
- 3、营销人员产品与客户匹配了解不全面，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】

柜员、大堂、投资顾问、理财经理、基层主管

## 【课程时间】

2天，12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销售技巧，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、掌握客户投诉处理技巧，有效解决因产品收益未达预期、公司流程约束等问题引起的客户投诉。

## 【课程大纲】

### 一、厅堂营销首部曲-发现客户

1. 大堂经理如何快速识别目标
2. 如何抓住客户眼球
3. 大堂的精采微沙龙设计与使用时机
4. 如何挖掘客户潜在需求
5. Maslow 的需求心法应用

活动:训练你的观察力

6. 客户经理/柜员/大堂如何细分客户给予建议
7. 如何让客户推荐客户?
8. MGM 活动设计流程

## 二、厅堂营销二部曲-激活需求

1. 倾听是了解客户需求的开始
2. 提问是引爆需求的导弹
3. 成功的问题结构包含因子
4. 思考：在与客户的沟通中最常用的 5 个问题？
5. 提问成功应用的模式：SPIN 模式
6. 客户需求探测问题树的建立

头脑风暴:客户需求探询

8. 柜台提问小卡/客户经理的需求探寻问题树

## 三、厅堂营销三部曲-精准服务营销话术

1. 利用产品解读 FABE 方法
2. FABE 方法应用技巧
3. 保险商品的 FABE 解读分析范例
4. 影片问答-用 FABE 解读食神销售案例
5. 柜台营销快狠准
6. 大堂经理-三句话勾起客户营销兴趣
7. ROLE PLAY 营销话术 PK

#### 四、厅堂营销四部曲-异议处理与化抱怨为营销机会

1. 拒绝是成交的开始
2. 听懂客户拒绝的原因
3. 客户异议分类
4. 异议处理方程式-先赞同再赞美后转移
5. 客户异议协助处理小组
6. 如何提升大堂经理/柜员/客户经理异议问题的处理能力
7. 利用职位提升异议处理的效果
8. 善用第三人处理-谁是最后终结者?

#### 五、厅堂营销五部曲-场景化营销之账户类业务

## 1. 新开卡

- A. 行内外支付场景话术打造
- B. 工资卡话术打造
- C. 房贷卡话术打造
- D. 学费卡话术打造
- E. 生意卡话术打造
- F. 收款卡话术打造
- G. 缴费卡话术打造
- H. 可视化营销

## 2. 销卡

- A. 本地与迁往外地客户话术打造
- B. 同理心话术打造
- C. 挽留客户话术打造
- D. 账户升级话术打造
- E. 视觉营销打造

## 3. 挂失换卡

- A. 同理心话术打造
- B. 账户升级话术打造
- C. 视觉营销打造

## 4. 代扣代缴

- A. 同理心话术打造
- B. 账户升级话术打造

C.视觉营销打造

5.头脑风暴：营销场景演练

## 六、厅堂营销五部曲-场景化营销之流入类业务

1. 信用卡还款

A.无借记卡与有借记卡客群营销

B.还款额度高低话术打造

C.账户升级话术打造

D.视觉营销打造

2.存定期

A.KYC 话术打造

B.存期交叉营销话术打造

C.行外吸金话术打造

D.视觉营销打造

3.存活期

A.KYC 话术打造

B.生意三件宝话术打造

C.视觉营销打造

4.咨询理财

A.短、中、长期话术打造

B.理财吸金话术打造

C.反对问题(收益比较、三方机构比较、案例比较)话术打造

D.视觉营销打造

5. 头脑风暴：营销场景演练

## 七、厅堂营销五部曲-场景化营销之流出类业务

1.转出定存

A.堵漏防流失“四字诀”话术打造

B.他行亲情营销话术打造

C.理财吸金话术打造

D.资产配置吸金话术打造

E.视觉营销打造

2.小银行做理财

A.堵漏防流失“四字诀”话术打造

B.第三方理财对比表话术打造

C.视觉营销打造

3.大银行做理财

A.堵漏防流失“四字诀”话术打造

B.第三方理财对比表话术打造

C.视觉营销打造

4. 买房

A.上家客户吸引话术打造

B.装修需求话术打造

C.视觉营销打造

## 5. 炒股

- A.三方账户比较话术打造
- B.炒股资金账户升级话术打造
- C.视觉营销打造

## 6. 生意周转

- A.同理心话术打造
- B.资金账户升级话术打造
- C.生意三件宝话术打造
- D.视觉营销打造

## 7.非银行理财

- A.同理心话术打造
- B.三方案例话术打造
- C.股权类产品话术打造
- D.视觉营销打造

## 8. 头脑风暴：营销场景演练

# 八、厅堂营销五部曲-场景化营销之线索类业务

## 1.三方存管签约

- A.转账额度高低话术打造
- B.投资产品对比话术打造
- C.账户升级话术打造
- D.视觉营销打造

## 2.打印交易明细

- A.房贷客户话术打造
- B.信用卡客户话术打造
- C.出国金融客户话术打造
- D.交叉营销话术打造
- E.视觉营销打造

## 3.结汇

- A.客户结汇频率话术打造
- B.外汇资金理财话术打造
- C.视觉营销打造

## 4.售汇

- A.现钞与非现钞话术打造
- B.存款证明定活期话术打造
- C.出国金融交叉营销话术打造
- D.行外吸金家庭资产话术打造
- E.视觉营销打造

## 5.开立存款证明

- A.出国金融客群话术打造
- B.商务客户话术打造
- C.视觉营销打造

## 6.头脑风暴：营销场景演练

## 九、厅堂营销五部曲-场景化营销之新客户业务开发

### 1. 信用卡激活

- A.无借记卡与有借记卡客群营销
- B.认同客户话术打造
- C.吸引客户话术打造
- C.产品对比话术打造
- D.账户升级话术打造
- E.视觉营销打造

### 2. 无卡咨询理财

- A.堵漏防流失“四字诀”话术打造
- B.认同客户话术打造
- C.吸引客户话术打造
- D.产品对比话术打造
- E.账户升级话术打造
- F.第三方理财对比表话术打造
- G.视觉营销打造

### 3. 无卡现金汇款

- A.堵漏防流失“四字诀”话术打造
- B.理财吸金话术打造
- C.资产配置吸金话术打造
- D.视觉营销打造

#### 4.关注厅堂营销信息

- A.厅堂营销点话术打造
- B.客户需求 KYC 话术打造
- C.视觉营销打造

#### 5.自助机他行取款

- A.堵漏防流失“四字诀”话术打造
- B.理财吸金话术打造
- C.视觉营销打造

#### 6.无卡现金汇款

- A.堵漏防流失“四字诀”话术打造
- B.理财吸金话术打造
- C.视觉营销打造

#### 7. 头脑风暴：营销场景演练

### 十、厅堂营销五部曲-场景化营销之自助区重点业务

#### 1.自助购买理财

- A.短、中、长期话术打造
- B.理财吸金话术打造
- C.反对问题(收益比较、三方机构比较、案例比较)话术打造
- D.视觉营销打造

#### 2.自助转账汇款

- A.堵漏防流失“四字诀”话术打造

B.视觉营销打造

3.自助赎回基金

A.三方账户比较话术打造

B.账户升级话术打造

C.视觉营销打造

4.头脑风暴：营销场景演练