

《明星理财低柜营销与沟通技巧》

【课程背景】

近年来伴随银行网点转型的展开和深入，越来越多的银行网点跨入了后导入时代，各个岗位新的困惑和挑战开始接踵而至。

银行柜员作为网点一线员工，直接和客户近距离接触，他们的一言一行关乎银行的品牌，一举一动代表银行的形象。而现实工作当中，许多柜员只是把自己当成简单的操作人员，服务意识薄弱，服务技巧淡薄，营销能力偏下。

如何尽快让柜员树立良好的服务意识、完成角色转变、提升服务客户和营销客户的能力，提高客户的忠诚度和网点营销业绩，是摆在领导面前的亟待解决的难题和关键，对银行来说具有十分重要的意义。

【课程对象】

大堂经理、柜员、理财低柜

【课程时间】

3天，18小时。

【课程收益】

- 1、明确理财低柜工作职责和工作范围，树立职业的银行人；
- 2、梳理理财低柜服务价值思路，树立银行以“客户为中心”理念；
- 3、培养理财低柜掌握客户关系管理的系统知识，了解和分析客户心理需求；
- 4、提升理财低柜服务营销技能，拓展甄别客户开发能力；
- 5、学习理财低柜的投诉与抱怨技巧，增强危机事件的处理能力；
- 6、了解柜面沟通重要性，明确沟通要素、沟通原则、同时明确沟通的真谛
- 7、掌握沟通技巧，明确沟通障碍影响因素。
- 8、通过沟通改善与其它部门的工作关系，掌握沟通理念、方法和技能，实现销售、关系、基金、定投

【课程大纲】

一、工作中的最佳状态——职业化

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 你现在的状态怎样？
 - A. 诊断现状的 7 个问题
 - B. 扪心自问的 7 个问题
 - C. 永无止境的竞争模式
 - D. 求学与职场经历的差异
3. 什么是职业化？

- A. 职业化一个中心三个基本点
 - B. 执行力是伙伴成长唯一之路
 - C. 赢在职场的四级台阶
4. 如何实现自己的目标？
- A. 过去绩效不代表未来，但历史告诉我们一切
 - B. 成功背后有习惯
 - C. 职业探索与职业生涯

二、大堂营销七步亮剑法(前)心法梳理

1. 业务军规
2. 客户心理分析-不懂客户需求就作不好销售
3. 客户心理分析-抓住五大客户心理特征
4. 敏感问题-巧妙解决敏感心理问题的心里暗式技巧
5. 激发共鸣，用共鸣拉近与客户之间的距离
6. 认同客户:用认同赢取信任
7. 头脑风暴: 客户需求分析

三、大堂营销七步亮剑法(中)问话技巧

1. 落实执行 Advisory 流程
2. 客户经营方法 例：六大金融主要客群素描
3. 沟通技巧 Step1:KYC
4. 沟通技巧 Step2:设定三种 KYC 任务
5. 沟通技巧 Step3:探求客户财务需求信息
6. 沟通技巧 Step4:驱动诱因
7. 八大客户分群与切入点

四、大堂营销七步亮剑法(后)营销技能精进班

1. 角色扮演是面谈的重点
2. 演练风暴: 角色扮演
3. 客户最常说的话
4. 学习型团队打造

五、定投基本功

1. 一个中心 两个基本点
2. 定投投资心法
3. 景气循环与股市
4. 投资的微笑曲线
5. 定投的黄金时机
6. 坚持+复利=投资致胜
7. 结果比过程重要
8. 人是英雄钱是胆
9. 标的怎么挑好坏不一样
10. 目标设定 按部就班
11. 机械操作 去除人性
12. 不必为一棵树 放弃整个森林
13. 定投 V.S 单笔 超级比一比
 - A. 亚洲金融风暴后的东盟基金
 - B. 科技泡沫后的美国科技基金
 - C. 调高印花税后的 A 股基金
 - D. 金融海啸后的资源类基金
 - E. 13 年后的黄金基金

六、定投进阶宝典

1. 单笔+定投-亏损基金快速解套
2. 定时不定额-有效降低投资成本
3. 定时定值-适时获利持盈保泰

七、熟练定投销售流程与演练

1. 定投是投资入门的基本功
2. 利用定投来开发客户可事半功倍
3. 定投推广的 SOP 与反对问题处理
 - A. 客群需求分析
 - a) 投资大幅亏损
 - b) 没时间看盘
 - c) 具有稳定现金流
 - d) 对投资经验不足
 - B. 销售要点与话术
 - C. 反对问题处理

4. 销售演练

5. 点评

八、客户关系深挖由我作起

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 首富的成功要素
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

九、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

十、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

十一、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