

# 《私行高端客户电访与面访综合销售技能提升战斗营》

## 【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】

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、私行客户经理、个贷客户经理、证券客户经理、基金客户经理、基层主管

## 【课程时间】

4天，24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、私行营销高手养成跟我这样做

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 男/女性客户经理销售前准备
3. 如何展开工作的计划
4. 做好时间日志
  - A. 超业成功日志
  - B. EXCEL 管理
5. 头脑风暴:时间象限
6. 头脑风暴:2016 年度计划表

7. 人生计划表
8. 设定完成期限

## 二、私行客户电访销售(前) 大解析

1. 电话约访成功关键
  - A. 心态
  - B. 技能
  - C. 客户管理
2. 电话约访三流程七步曲
  - A. 主题.互动.服务.邀约.信息.追踪
3. 电话约访固化流程-七步曲检核
4. 电话服务精要-判别关系
  - A. 激活
  - B. 邀约
  - C. 开发
  - D. 维护
5. 电话服务精要-服务三技巧
  - A. 沟通特质
  - B. 魅力
  - C. 感染力
6. 电话服务销售流程 – 前置工作
7. 电话服务销售流程-客户关系维护&跟进
  - A. 真正的客户
  - B. 有需求的客户
  - C. 潜在客户

8. 电话[前]客户定位九宫格(快速分类法)

9. 电话[前]对不同的采取分级维护标准

A. 核心客户

B. 重点客户

C. 潜力客户

D. 外围客户

10. 实务操作四关键

11. 电话[前]主题选择

A. 客户不会拒绝的话题

B. 客户不喜欢的话题

12. 电话服务流程（前） - 实战解析

### 三、私行客户电访销售(中) 大解析

1. 电话服务销售流程 - 模拟话术 D I Y

A. 头脑风暴：六大加分元素

2. 电话[中 ]推进六关键

A. 互动

B. 关怀

C. 破冰

D. 营销

E. 经济

F. 服务

3. 头脑风暴：破冰

4. 头脑风暴：催眠大法

5. 头脑风暴：吊胃口
6. 电话服务销售流程 – 倾听的重点
7. 电话服务销售流程 – 同理心的作用
  - A. 头脑风暴：同理心应用
8. 头脑风暴：同理心练习篇
9. 电话服务销售流程 – 建立需求
10. 电话[中]邀约
  - A. 利诱
  - B. 威胁
  - C. 事件
11. 头脑风暴：反对问题

#### 四、私行客户电访销售(后) 大解析

1. 电话[后]整理：关键资料整理
  - A. 伏笔
  - B. 背叛
  - C. 打死不退
  - D. 投资类
  - E. 非投资
2. 电话服务销售流程 – 客户关系维护&跟进
3. 电话服务销售流程 – 100%忠诚客户维护四关键
4. 头脑风暴：乔吉拉德 250 定律
5. REVIEW：一通有价值的电话元素？
6. 记得在每天下班前回报

#### 五、私行客户面访实战(前)心法梳理

1. 私行客户关系维护业务三军规
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: 老太太买李子记

## 六、私行客户面访实战(中)问话技巧

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

## 七、私行客户面访实战(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

## 八、私行客户 FAB 扎根战斗营

1. FAB 销售法则:猫与鱼
2. FAB 销售举例
3. FAB 销售: 促成交易 ，成交才是硬道理
4. FAB 销售: 促成技巧 ，必知的九种心法

5. **头脑风暴**：制作专属于您的 FAB 销售心法

## 九、私行客户 DISC 知己知彼，百战百胜

1. DISC 性向测验—你是甚么样的人？
2. 自我检视与规划测验
3. 知己知彼，百战百胜
4. D 狮子(支配型-有野心)
5. I 孔雀(影响型-很热心)
6. S 无尾熊(稳健型-很小心)
7. C 猫头鹰(分析型-有耐心)

## 十、私行客户与时俱进,推陈出新,继往开来

1. 开发新客户五步骤
2. 开拓客户时机
3. 举办沙龙活动之原则
4. 举办沙龙活动 二目标
5. 沙龙活动之春、夏、秋、冬

## 十一、私行客户重修旧好之念念不忘

1. 你和客户是什么关系
2. 旧客户深耕与广耕
3. 旧客户深耕与广耕-衍生关系
4. 客户对客户经理的看法
5. 客户四分法
6. 客户开发优先级
7. 日常活动流程化
8. 客户分类是有效客户服务的第一步

## 9. 练习-确定客户所属客群