

# 《银行网点客户面访与电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】

1天，6小时。

## 【课程大纲】

### 一、互联网批量营销

1. 批量营销五要点
2. 四类关键营销时点大解析
3. 吸引力营销法则
4. 案例：感情建立篇
5. 案例：活动邀约篇
6. 案例：营销观念篇
7. 头脑风暴：制定批量营销法则

### 二、电访销售大解析

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. 电话主题选择
  - A. 客户不会拒绝的话题
  - B. 客户不喜欢的话题

### 三、面访实战(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:老太太买李子记

### 四、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

## 五、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