

《再续前缘之客户挽回》

【课程对象】

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、客户经理、基层主管、支行负责人、分行行长

【课程时间】

2天，12小时。

【课程收益】

1. 从网点流程检视，客户筛选，电话约访技巧，破冰技巧，成交技巧，追踪技巧，售后服务技巧一一加强
2. 最明显的征兆就是『产品覆盖率低落』，以及『存量业务增长困难』，再透过培训的抽检分析，具体提升并解决迫切的问题
3. 【客户经营】：是所有营销行为的基础，目前状况只作熟客，陌生客户营销技巧普遍生疏，新客户提升困难，产品营销平均覆盖率低于20%，问题在于营销基本功欠缺，通过课程将突破最关键的瓶颈
4. 【时间分配】：网点特质掌握不佳，每日工作计划安排欠合理，致工作效率低下，经由课程梳理将有消提高员工效率
5. 【信息转化】：巨量信息，业务人员每天无法通过高效的分析筛选方法快速获取有用信息，让市场分析沦为『念』信息状态，藉由培训使员工多方思考信息之有效性

【课程大纲】

一、存量客户止血&固化（止血期）

夯实网点营销人员销售基本功：问题分析&客户筛选

1. 看清流失客户问题
2. 高价值客户经营&分析
3. 突破原有服务模式
4. 服务形象改造
5. 基本服务
6. 优质服务
7. 超越服务

二、夯实网点营销人员销售基本功(固化期)：

快速破冰&面授技巧

1. 大额流失的客群有何共性
2. 小额流失的客群有何共性
3. 因人？因事？因产品，具体原因&应对方法
4. 提高客户到访率
5. 提高客户成交率
6. 改变固有销售劣息
7. 资产配置应用篇（提高潜力客户持有产品数量）

三、 增量客户引入&固化 (造血期)

1. 沟通是什么？双方妥协的过程？
2. 你怎么打电话？怎么接近客户？
3. 你怎么分析市场？解说资产？连结产品？
4. 活动策划
5. 资料库发掘
6. 转介绍增强
7. 对公客户连动

四、 增量客户固化 (再固化期，进入循环)

1. 客群 + 产能飞越紧密结合
2. 背下两招，快速止血
3. 高效能售后服务
4. 高端客户心理
5. 资产配置进阶班

五、 常见流失客户群 QA

1. 三方存管者：EX：实战研讨
2. 转投资需求者：EX：实战研讨
3. 自身专业缺陷者：EX：实战研讨