

客户开发实战技巧

第一部分 运筹于帷幄之中——营销准备

一、心情准备

二、产品准备

1. 产品分类：网银、手机银行、基金、理财业务等的讲解与分类
2. 客户需求分析

学员收获：

- 1、调整心情，保持良好的心态
- 2、学会如何分析产品及客户需求

第二部分 客户开发实战进行时——营销六步法

一、众里寻他千百度——发现客户

1、目标客户的MAD法则

到哪儿去找有价值客户

(营销工具：发现客户的有效场合及十大方法)

2、客户识别

- 1) 客户资产判断:望闻问切法
- 2) 了解客户的金融需求
- 3) 客户的金融消费行为与习惯

3、客户的分类和筛选

- 1) 客户层次的划分
- 2) 客户情况变动跟踪

训练：我的客户在哪里？

学员收获：

- 1、掌握几种识别客户的方法
- 2、学会如何在变化的市场中寻找目标客户

二、天长地久见真情——建立信任

- 1、营销沟通的三种形态
- 2、客户经理与客户之间的差距分析
- 3、如何提升与客户沟通的层次

(营销工具：发现客户及建立信任工具表)

4、营销工具：客户沟通联系表

学员收获：

- 1、对高端客户，如何提升自己的沟通层次
- 2、如何与大客户建立信任关系，获得客户的认同

三、千呼万唤始出来——激发需求

- 1、直接推荐
- 2、引导激发
- 3、利益激发
- 4、恐惧激发

学员收获：

- 1、了解客户的需求并非客户所表现出的表象
- 2、掌握激发客户需求的方法
- 3、激发需求的话术

四、心有灵犀一点通——介绍产品

- 1、介绍产品的形式
- 2、介绍产品三句半

学员收获：

- 1、学会如何把产品通俗化、简单化
- 2、如何让客户快速了解产品
- 3、产品介绍话术

五、妙语解开千千结——处理异议

- 1、处理异议语言技巧
- 2、善借标杆

学员收获：

- 1、学会如何巧妙处理客户对产品的不信任
- 2、在客户提出质疑和反对意见时如何营销产品

六、一臂之力成人美——促成销售

促成销售的几种形式

学员收获：

- 1、掌握促成销售的方法
- 2、在客户犹豫时通过技巧推动成交

第三部分 营销后转介——内外转介

一、内部转介

- 1、网点协同营销地图
- 2、什么样的客户需要转介
- 3、转介给谁
- 4、转介语言

二、外部转介

- 1、邀请客户转介的时机
- 2、邀请转介的话术
- 3、转介激励