

送你N把金钥匙

---客户经理营销技巧训练

课程长度：12小时（2天）

培训对象：支行行长、营销部门负责人、银行客户经理

课程大纲：

第一大技巧 众里寻他千百度——发现客户的技巧

1. 第一步：搜集客户源的素材
2. 第二步：分类和筛选
3. 【案例】民生银行的客户方略
4. 【案例】客户经理营销中的盲点
5. 【警示录】从西边升起的太阳
 - 1) 训练：追根溯源
 - 2) 目的：训练学员联动营销的能力
 - 3) 分析：

第二大技巧 犹抱琵琶半遮面——第一次与客户沟通的技巧

1. 电话沟通技巧
2. 电子邮件沟通技巧
3. 手机短信沟通技巧
4. 面对面接触的技巧
 - 1) 【案例】中庸之道显神通
 - 2) 【案例】客户的“客户”
 - 3) 【警示录】不合时宜的铃声

第三大技巧 冰冻三尺非一日之寒——建立长期客户关系的技巧

1. 保持沟通与交流的连续性
2. 与客户建立学习型关系
3. 培养成长型客户的技巧
4. 【案例】健康的客户关系
5. 【案例】交行启动“小巨人”企业培育计划
6. 【警示录】你能让我的钱增值吗？
 - 1) 训练：高速公路上的“金山”

2) 目的：训练学员提供服务方案的能力

3) 分析：

第四大技巧 一言一行总关情——语言营销的技巧

1. 文字语言技巧

2. 肢体语言技巧

3. 【案例】价值百万美元的“笑脸”

4. 【案例】君子之态

5. 【案例】小银行的营销“辩辞”

6. 【警示录】让人误解的手势

1) 游戏：寻找神秘客户

2) 目的：锻炼学员的观察能力

3) 点评：

第五大技巧 投之桃李，报之以琼瑶——客户经理对称营销技巧

1. 席客户经理形象设计

2. 首席客户经理营销技巧

3. 营销部门负责人营销技巧

4. 普通客户经理的营销技巧

5. 职级对称营销技巧

6. 形式对称营销技巧

7. 【案例】三个人的支行

8. 【案例】劳模营销

9. 【警示录】如此“差别服务”

1) 训练：淘汰的 POS 机带来新气象

2) 目的：训练学员以全方位服务和营销、产品创新等进行交叉销售的技巧

3) 分析：

第六大技巧 人要衣装 佛要金装——个人形象设计与装扮技巧

1. 个人形象设计技巧

2. 个人仪容的修饰

3. 服饰装扮技巧

4. 【案例】宝石蓝领带
5. 【案例】客户经理的第一课
6. 【案例】黑色晚礼服的魅力
7. 【警示录】八小时以外的较量

第七大技巧 心有灵犀一点通——内部关系处理技巧

1. 门之间沟通的技巧
2. 与下级沟通的技巧
3. 与上级沟通的技巧
4. 【案例】张凤鸣的“管理经”
5. 【案例】民生银行的产品创新机制
6. 【案例】广发行杭州分行的员工激励机制
7. 【警示录】井口俊英的“亏损交易”
 - 1) 游戏：问题球
 - 2) 目的：锻炼学员解决问题的能力
 - 3) 点评：