

银行大客户电话邀约能力提升

课程背景：零售银行个人高端客户约见成功率极低，原因到底是什么？

是因为约见电话极富推销感，优质客户怕被推销所以不愿来？

是因为同业竞争激烈，导致客户习惯性的拒绝？

是因为缺乏电话沟通技巧，所以客户未等开场白说完就挂电话？

是因为缺乏引导客户的能力，所以只能被客户引导走？

您是否常常约不到个人高端客户，导致资源的大大浪费？您是否在电话中讲不了几句话，便因为各种原因草草收场？您是否好不容易约到一个客户，客户却一再爽约？如果是，那么《银行大客户电话邀约能力提升》这堂课程便是为您打造！

授课讲师：卢璐老师

课程时间：2天

课程大纲：

第一章 银行客户经理角色认知

1、你仅仅是一个银行理财产品的推销员吗？

案例：药店与医生的区别

2、优秀客户经理的特征

顾问式

以客户利益为中心

为客户负责

3、客户经理如何传达专业度

4、你今后该如何定位自己的工作角色？

第二章 大客户消费心理分析

1、客户的终身价值与成交价值

2、销售为什么被终止？

3、大客户究竟期待什么？

第三章 如何约见大客户

一、电话约见大客户流程

1、关键点 1：专业度呈现

2、关键点 2：动机呈现

3、电话约见准备工作

4、打造有吸引力的好声音

5、打造黄金开场白

6、约见理由呈现

7、敲定见面时间

8、后续跟进

二、大客户约谈准备

1、你知道了解 ta 吗？----大客户信息收集与分析

2、大客户约见理由的选择与包装

3、如何用短消息或者微信预热

“电话未打，约见便已经成功一半”

演练：约见文案撰写

4、电话目标的设定与排序

三、富有吸引力的开场白

提问：你之前是怎么做电话开场的？

1、客户拒接电话的三个理由

2、黄金开场的三个目的

3、黄金开场的话术要点

4、黄金开场白的脚本策划

5、典型异议处理

6、陌生客户的邀约开场白

四、约见理由呈现

1、职业化的言语风范

2、以客户利益为中心的语言意识

3、高度客户化的语言内容

4、本环节典型异议处理

五、见面时间敲定

1、价值诱惑法

2、时间限制法

3、退求其次

六、后续跟进

1、如何创造跟进机会？

2、跟进的方式

3、跟进的核心内容

第四章 实战演练篇

一、符合办理理财贵宾卡条件的客户如何约见

二、基金套牢客户如何约见

三、未买过理财产品的客户如何约见

四、打过电话但是未成功的客户如何约见