

银行远程营销中心理财顾问电销能力提升

课程背景：在金融理财产品竞争激烈的情况下，银行远程营销中心的理财顾问们如何通过电话传达专业力，挖掘客户的需求，进而为客户推荐合理的理财产品，提升销售业绩呢？这便是本课程致力于解决的问题。

课程对象：银行远程营销中心理财顾问

课程时间：公开课 7 小时，完整课程 14 小时，内训建议 2-3 天

授课讲师：卢璐老师

课程大纲：

第一章 理财顾问如何认知电话销售

一、理财顾问该具备怎样的性格？

1、现状：电话销售的三低时代

- 勇气
- 企图心
- 自信力
- 快乐力
- 抗挫力
- 精进力

- 坚持力

2、总结：顶尖销售和业绩不好的销售 12 个经典差异

3、案例：109 通电话成就的一个保单

4、建议：树立自己的电话沟通名片

- 让他记住你

- 抬高身价

- 声音表情

- 贴上标签

- 银行业务的严谨与专业

二、理财顾问的电销好业绩的决定性因素有哪些？

1、接触量为什么重要？

2、通话时长为什么重要？

3、筛选客户为什么重要？

4、说话为什么要打草稿？

5、要养成好的销售行为习惯

- Topsales 电销坐席 VS 菜鸟电销坐席

6、要养成好的拨打习惯

案例：某商业银行远程理财顾问的成长之路

三、理财顾问打电话前该如何做工作准备？

- 1、专业技能
- 2、相关知识
- 3、电销话术
- 4、每一天的外拨准备
- 5、桌面工具

四、理财顾问该如何设定多次电销沟通目标？

- 1、电话沟通中常见的目标
- 2、前四通电话的沟通目标
- 3、如何塑造跟进机会

■ 跟进的注意事项

案例：客户的保本理财到期了

第二章 提升理财顾问的销售技能

五、理财顾问该如何塑造美好的声音？

- 语速
- 清晰度
- 语气
- 音调
- 节奏
- 音量
- 热情度
- 带笑的声音
- 自信

录音案例：两通电话，你愿意和谁沟通？

六、理财顾问如何在黄金开场时间吸引客户注意力？

一、开场 15 秒该如何运用

- 从双方能够达成共识的话题谈起
- 从对方关切的利益切入
- 最佳表达方式就是“自信积极”

案例 1：中信红权益开场

案例 2：服务调研开场

二、开场三件事

- 我是谁/我代表哪家公司？
- 我找你有什么目的？
- 我的产品和服务对你有什么帮助？

案例：找别扭之不同开场白

演练：重塑你的开场白

七、理财顾问的电销沟通艺术

1、理财顾问说话的九大禁忌

2、电话中如何建立亲和力

3、如何精准分析每一个正在沟通的客户？

- 视觉/听觉/感觉型的客户的特点和应对策略

- 案例：宝马汽车品牌 4S 店的电销专员如何分析客户

4、5 种常见的客户性格

5、7 种常见的客户沟通模式

6、电话沟通中的倾听艺术

7、电话沟通中的赞美艺术

- 在电话中赞美客户的注意事项

- 常规的赞美方法和话术

8、电话沟通中的提问艺术

- 业务层面的 4 种提问角度
 - 信息层提问
 - 问题层提问
 - 影响层提问
 - 解决层提问
- 在电话中拉近关系的提问方法
- 7 种常见问题

八、理财顾问如何在电话中引导和挖掘需求？

案例讨论：买的是电钻还是洞？

1、挖掘需求的四大步骤

2、塑造画面感

3、帮助理解

- 强化意念

4、数据细节对比

九、理财顾问该如何做产品介绍

1、电销和门店销售产品介绍的差别

2、电话销售介绍产品的六大原则

- 事先罗列卖点
- 提前了解需求
- 基于需求介绍
- 产品利益数字化
- 比拟举例法
- 具体化描绘

3、产品介绍的几种工具

- 故事法
- ABCD 法
- FABE
- SPIN

案例：针对商贸客户，如何运用 FABE 抢占消费者心智，推荐某开放式理财产

品

十、理财顾问该如何化解抗拒？

思考：电话销售遇到客户说不需要应该怎么办？

1、问比说好

2、故事大于道理

3、太极胜过直拳

4、创造优于破坏

5、化解异议的5个基础动作

案例集锦：

顾客说：我要考虑一下

顾客说：我觉得炒股收益更好

顾客说：这款产品收益还不如余额宝

顾客说：这款产品保本吗

顾客说：要跟老婆商量一下

顾客讲：我不理财的

顾客讲：我没有钱理财

顾客讲：我不愿在线输入密码

十一、理财顾问该如何做临门一脚的促成？

1、建立标准

2、痛与快乐

3、紧迫感

第三章 铸造理财顾问的美好未来

十二、理财顾问该如何实现自我成长？

- 电话销售人员心理成长周期
- 控制情绪六种最有效方法
- 业绩不好时候电话销售人员要如何做
- 案例：190天成就我的电销精英之路