

课程名称：《电访和面访技能提升实践课》

讲师：尹婕 12 课时

课程背景：

金融机构的销售人员进行电话约访和面对面营销的过程中，失败的大部分原因：理财经理没有清晰和完整的销售逻辑、不能熟练运用提问的技巧、不懂顾问式营销的步骤、不具备随机应变制作异议话术能力、不能引导客户跟随自己的思维等，本课程内容则侧重于全面梳理电话约访和面对面营销的整体流程，课程中将通过 10 余个案例进行实战解析，帮助理财经理解决一线营销过程中常见的难点和问题，并通过现场互动和磨练理解并熟练掌握问题应对的要点，用化繁为简的方法加深理财经理对课程的吸收，同时在实战中学会根据不同情况举一反三。

课程收益：

- 1、更新服务新理念，修炼服务好内功；
- 2、掌握沟通技巧，减少服务冲突的方法；
- 3、掌握投诉处理技巧，提高投诉客户满意度；
- 4、掌握减压小技巧，提升服务正能量；

培训对象：金融机构的客户经理/理财经理/财富顾问/销售主管

授课方式：互动式培训(案例分析/分组讨论/角色扮演)

课程大纲：

壹、 导入 (讨论)

1. 电访目标客户是谁？

2. 日常打电话目的是什么？
3. 电话营销中遇到的主要问题？
4. 电话营销不成功的原因？
5. 从自我介绍中看你带给客户的价值

贰、电话邀约课程

1. 电话邀约前的准备工作
2. 电话营销三大法则
 - 1) 大数法则：你应该打多少电话
 - 2) 机会成本：电话里要不要讲产品
 - 3) 速度效应：多一点和少一点的差距
3. 外呼、约访、成功销售比例
4. 电话营销七步曲
 - 1) 如何自我介绍
 - 话术示范和演练
 - 2) 如何建立信任
 - 案例分析：成功和失败各有优点
 - 3) 如何明确目的
 - 4) 如何介入产品和服务
 - 话术示范和演练
 - 5) 如何激发兴趣
 - 6) 如何确定邀约
 - 案例分析：邀约中可能遇到哪些问题？
 - 话术示范和演练
 - 7) 电话如何收尾

参、赋能面对面销售

1. 面对面沟通三步曲
 - 1) 明确目标
 - 2) 传递信息和情感
 - 3) 达成协议

2. 如何从 KYC 上升到 UYC
 - 1) 面对面沟通的要点
 - 2) 面对面营销中为什么要多问少说
3. 面对面营销中 5 种提问方式
 - 1) 开放式提问的 3 种模型
 - 2) 封闭式提问的 5 种方法
 - **分组练习：陌生客户如何提问**
4. 金融销售问题设置的四个层次
 - **案例分析：销售中如何设置夺命连环问**
 - **分组练习：制作 4 个银行销售情景的连环提问**
 - **话术示范和演练**
5. 论销售中要听的重要性
6. 论销售中要看的要点
7. 论销售中要赞美的重要性
 - 1) 人性的奥秘
 - 2) 赞美的顺序
 - 3) 四句好用的金融赞美话术
 - **分组练习：赞美的常见情况**

四、 如何用需求激发销售

1. 购买行为背后的动机
 - **案例分析：如何激发购买需求**
2. 银行客户的痛苦和难点
 - 1) 如何做到投客户所好
 - 2) 理财经理如何做好服务
3. 了解客户的性格和行为
 - 1) 客户中的 DISC 特点
 - **案例分析：如何看出客户的行为风格**
 - 2) 销售中的价值
 - **分组讨论：银行的服务如何能超客户预期**

伍、 如何做好金融产品呈现

1. 金融产品呈现的技巧

- 1) 服务和功能类产品解析
- 2) 基金、基金定投、保险、资产配置、组合计划解析

2. FABE 法介绍金融产品

- 1) FABE 方法解析和介绍
- 2) FABE 方法避免的 5 个问题

➤ 话术示范和演练

- #### ➤ 分组练习：股票基金、债券基金、基金定投、保险产品、结构化理财、贵宾卡等（可以调整）

3. 金融产品销售的互动流程

4. 理财经理螺旋能力提升法

六、 常见异议问题的巧妙处理

1. 反对问题常见的 3 种情况

2. 处理反对问题的 4 种方法

➤ 案例分析：看区分法运用的精髓

➤ 话术示范和演练

➤ 案例分析：看太极沟通法运用的精髓

➤ 话术示范和演练

七、 促成延续的技巧

1. 成交前要关注哪些信号

2. 6 种促进成交的方法

➤ 分组讨论：同样一个问题你可以运用几种方法？