

《专业化销售六部曲》

课程背景：

在当今经济形势之下，银行竞争主体越来越多，竞争形势越来越严峻，客户面临的选项越来越广。如何在市场上脱颖而出？如何黏住老客户，吸引新客户？都是我们当下面临的问题。本课程的设计旨在帮助银行理财精英提升综合能力，走专业致胜之路，真正做到精准开发客户，快速掌握客户的理财需求，把客户需求转化为营销结果，从而达成快速成交的目的。

课程收益：

1. 掌握专业化销售流程
2. 精准定位，快速找到目标客户
3. 根据热点问题切入到我行产品
4. 掌握探寻客户需求，并予以解决的基本技能
5. 掌握反对问题处理的方法及应对话术
6. 掌握产品说明的技巧

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：支行长、支局长、理财经理、大堂经理等

课程方式：实战讲授+演练+案例分析+小组讨论、发表

课程大纲

第一章 专业化销售的产生背景

- 1、银行营销人员目前面临的困惑？
- 2、营销经历的三阶段
- 3、专业化销售需要懂点消费心理学
- 4、专业化路线，银行精英必由之路

第二章 专业化销售六部曲

1、 客户开拓

- 1.1、 思维导图简介
- 1.2、 客户开拓的原则
- 1.3、 存量客户开拓
- 1.4、 流量客户开拓（重点：微沙活动，讲授+分享）
- 1.5、 增量客户开拓（重点：转介绍，演练+分享）
- 1.6、 高端客户的“形与魂”
- 1.7、 名单现场盘点

2、 邀约

- 2.1、 思考：客户为什么愿意见我们？
- 2.2、 流量客户的面邀及话术
- 2.3、 存量客户的电话邀约及话术
- 2.4、 反对问题的处理原则及话术
- 2.5、 **练习、分享**：根据银行近期主打产品写一个邀约脚本

3、 建立关系及信息收集

- 3.1、 建立关系：晕轮效应、赞美技巧
- 3.2、 **游戏**：赞美
- 3.3、 提问与聆听技巧
- 3.4、 **研讨、发表**：一名新客户，如何用发问技巧收集信息，收集哪些信息？
- 3.5、 **作业**：今天课后需要赞美三个人

4、 挖掘需求

- 4.1、 方法一、由近期热点问题切入客户需求（股市、P2P、黄金等）
- 4.2、 方法二、有家庭生命周期引入需求
- 4.3、 **演练**：三口之家如何挖掘理财需求

5、 解说产品及促成

- 5.1、 FABE 解说
- 5.2、 举例：运用 FABE 解说一款产品
- 5.3、 **分组研讨**：如何运用 FABE 解说贵金属、银行理财、基金等
- 5.4、 促成的时机
- 5.5、 促成的方法

5.6、**组内分享**：我成功的一次促成

6、 售后服务

6.1、为什么要做售后服务

6.2、售后服务的方法

6.3、科特勒的两种服务方法

6.4、**分享**：我有创意的一次服务

第三章 总结