

《客户经理营销的重要读心术——微表情》

主讲：时老师 约6小时

课程背景：

利率市场化的持续深化影响给银行带来了前所未有的高竞争环境，商业银行对于客户经理的培养力度更是重中之重。高绩效指标的达成需要一批具有战斗力的客户经理冲在营销第一线。然而，优秀的客户经理除了需要具备对产品灵活运用专业知识，更重要的是抓住每一个营销的机会与客户建立关系，搜集情报，与客户建立良好的关系并寻找商机。从与客户的第一次见面开始，读懂客户言语和表情中的“潜台词”就显得尤为重要，课程将营销心理学、微表情心理学、性格分析结合银行客户经理营销案例进行深入解析，将有效的提升客户经理营销技巧，提升客户经理营销成功机率与客户关系管理能力。

课程收益：

1. 学会察言观色与微表情解读；
1. 从不同客户的言行举止中读懂客户的真实意图和内心需求；
2. 学会性格分析，了解自我风格与客户性格；
3. 加强面对面营销说服能力与营销方案呈现技巧；
4. 提升客户经理营销、谈判与客户关系管理能力。

培训对象：银行对公客户经理、个金客户经理、理财经理。

课程大纲

第一部分 第一印象先识人

- 客户经理认识微表情
- 八种不同体型的客户
- 肤色中的心理学密码

- 客户中的胖子和瘦子
- 通过握手探知客户的诚意
- 适时地运用你的笑肌
- 学会和客户打招呼
- 好形象才会有好印象

第二部分 透过衣着配饰洞察客户的心

- 留意客户的穿衣风格
- 穿衣颜色彰显心情
- 小饰品里也有大学问
- 男人的领带与男人的性格
- 女人的包包与女人的性格
- 不容忽视的发型
- 指甲透露出的秘密
- 女客户的妆容背后隐藏着什么

第三部分 面部微表达的真相

- 看脸先看额头
- 从眉毛窥探客户的内心世界
- 从瞳孔中窥探真实的心理
- 从眼神判断客户的购买需求
- 耳朵的变化读懂客户的内心
- 鼻子也能观察性格
- 客户的笑里隐藏着什么
- 嘴巴、下巴的微表情不可忽视

第四部分 注意客户身体微反应

- 看谁在说谎：常被忽视的手部行为
- 双臂交叉是一种自我保护式的抵制
- 为何频频扬起手腕看手表
- 五种站姿，简单识人
- 从站姿分析客户的当天情绪
- 从走路的姿态看客户的个性
- 不要小看双手叉腰的人
- 为何双手紧握在身前身后的都是领导

第五部分 闻声识人参透话外之音

- 声音能传递情绪情报
- 从谈话特点看透客户
- 说话中不经意的动作识人心
- 说话的声音和速度暗藏玄机
- 语言挑剔恰恰说明他有意购买
- 谈话过于客气是为了保持距离
- 为何客户总爱唱反调
- 聊的好好的客户为什么总是在清喉咙

第六部分 微表情与性格分析在销售谈判中的运用

- 开场
- 四种不同性格的客户的谈判策略
- 金字塔原理与逻辑思维架构
- 竞标、招投标、金融服务方案设计的 PPT 思路
- 四类人际风格客户看重的营销方案
- 四类人际风格的冲突处理策略

- 对手的着装、坐姿、眼神、手势判断谈判进程
- 销售谈判技巧的关键步骤与时刻提醒我们的微表情
- 不同性格的客户关系维护方式大有不同
- 案例分享与互动交流