

《客户经理营销沟通心理学》

【课程讲师】 兰洁

【课程对象】 客户经理等。

【课程时间】 2天完整版。1天精华版

【课程背景】

在金融市场竞争日趋激烈下，银行客户经理们的工作压力日趋增大，他们工作能力的好坏，不仅影响着业务的发展，而且还反映出整个银行的工作效率、服务质量和业绩水平在工作中，有的心理负担过重，从而恐惧懒散，销售和服务效率下降；有的没有做好案头准备，就急于向客户推荐金融产品方案，自然推销效果不佳。结合上述原因，此课程综合梳理客户经理在各个环境下的营销策略，进行理论讲解和现场模拟，使客户经理在综合能力提升对客户都能大方得体、游刃有余。并结现场服务技巧第一时间一句话营销工作，使客户经理综合技能和整体素质，以赢得未来金融市场竞争的人才优势。

【课程宗旨】

运用客户心态分析、营销案例分析、营销技巧演练三种方法，使员工树立正确的营销方式，有效地提高服务营销质量。

【课程收益】

- 1、了解客户经理的工作职责和工作范围，树立职业的服务营销与服务意识，了解客户消费心理的分析；
- 2、培养客户经理掌握服务过程中“关键时刻”服务技巧，保证顾客得到尊重及最优质的服务
- 3、掌握主动营销的技巧，有效提升现场的营销成功率，及工作绩效；
- 4、学习处理客户的投诉与抱怨技巧，增强危机事件的处理能力。

【课程大纲】

第一章、营销：心理博弈

一、营销就是高级的心理博弈

我们来玩一个好玩的游戏

植入心锚：A箱B箱

大写E。

二、营销的对话真谛

- 1、并非信息沟通而是情感沟通；
- 2、善用暗示对话永不直接销售；

以客户为中心的业务开发流程

充分的准备

人性化的开场白和问候语

探询客户的真正需求

产品陈述技巧

常见的五种拒绝方式及应对技巧

七. 准成交机会的确立

八. SPIN 模型与运用

SPIN 与传统销售模式解析

问题与对话设计

进入推销主题的时机及技巧

讲授法

案例研讨

小组讨论

第二章、客户经理营销对话技巧

一. 做好与客户沟通前的准备工作

对产品保持足够的热情

充分了解产品信息

掌握介绍自己和产品的艺术

准备好你的销售道具

明确每次销售的目标

二. 销售沟通技巧

销售人员的 3A 技巧

态度 - Attitude (礼仪)

方法 - Approach (语言)

表现 - Appearance (外观)

语言表达技巧

选择积极的用词与方式

善用“我”代替“你”

电话中的沟通技巧

接听、拨打电话的基本技巧

接打电话的六大注意要点

如何让自己的声音更有魅力

发问技巧和倾听技术

认同心和快速理解

有效聆听的准则突破障碍

转接电话的三个要点

应对特殊事件的技巧

做一个好听众

三. 销售人员人际交往技巧

四. 有效应对客户的技巧

巧妙应对客户的不同反应

不要阻止客户说出拒绝理由

应对客户拒绝购买的妙招

分散客户注意力

告诉顾客事实真相

五. 与客户保持良好互动

锤炼向客户提问的技巧

向客户展示购买产品的好处

使用精确的数据说服客户

寻找共同话题

六. 准确捕捉客户的心思

真诚了解客户的需求

把握客户的折中心理

准确分析客户的决定过程

对症下药地解决客户疑虑

了解客户内心的负面因素

七. 做好沟通之外的沟通

消除客户购买后的消极情绪

主动提供优质售后服务

对客户应说到做到

使客户保持忠诚

总结销售中遇到的问题

与客户建立持久而友好的联系

八. 阐述并强化客户购买欲望

获得竞争优势

对“产品和服务”进行竞争力分析

制定竞争展示方案

确定长处与不足并做到扬长避短

克服竞争威胁

巧妙地将自己与竞争对手进行比较

展示增值利益

九. 获得客户反馈的方法（讨论）

处理客户反馈的过程（讨论）

客户异议处理（分享与讨论）

购买影响力识别与处理技巧

第三章、顾客心理分析

一、沟通心理提高

- 1、杯子效应
- 2、善于从对方角度提问
- 3、双重暗示，无NO！
- 4、镜像效应
- 5、首因效应-致胜

二、沟通心理营销技巧

- 1、提问引导法：锁定客户的需求
- 倾听技巧：听懂对方的话外音
- 开放问题：引导客户多说
- 封闭问题：锁定客户需求
- 2、四步引导法：引导客户自己下结论
- 澄清：当不了解客户的意思时
- 重复：当明白客户的意思时
- 引申：把话题从一个点引申到另外的点

概括：和客户一起总结概括

3、解决问题：

在和客户谈时，学会引导客户，“问服”客户，而不是一味的说服。在适当时机提出成交和处理异议。

三、从肢体语言读懂顾客需求

1、身体

前倾；

微笑；

手臂接触；

手指指示；

双手紧握；

颌首；

眼神接触；

肢体心理

2、面部：

皱鼻

眼神（左右、往上、躲避、直视）

眉毛

嘴唇

3、肢体：

权利塔尖

大拇指外漏

侧身肚脐

后靠翘腿

手指摸鼻、双手插袋

手掌摸面

双手抱胸

4、日常：

按楼梯、频繁玩手机、

话语较少、互动较少、行动有声

四、解析顾客购买心理模式分析

害怕丧失自主权（夺取）

不信任卖方（夺取）

突出自我，修理欲望（夺取）

我是甲方，势必视价而估（夺取）

从众心理，恐慌失败（夺取）

五、解析顾客为何不买对抗心理应对

强调自主权的人的反抗心理（赢回）

消除戒备，从对方利益出发（赢回）

活用“但是”（赢回）

绕回所需，不谈产品，谈解决方案（赢回）

主场优势：（狮子VS鲨鱼）既有风险，为何义无反顾？（赢回）

反义词游戏

演练游戏

六、专业营销人员心理形象建立

关联与对比

让对方感觉良好

活用“两情相悦”

语速权威

阶梯效应

态度积极

七、让客户快速购买

1、限数

2、期限

3、惯性

4、期望

5、信息

驯兽师：一次一好处

音乐、颜色、语速影响

惯性原则举例

案例

例如：待会我们出去时顺道去趟银行怎样？

而不是你想不想待会去趟银行？

此第一句中“去银行”就像既成事实般顺理成章。

八、顾客类型

鲨鱼

乌龟

无尾熊

孔雀

蚂蚁

第四章、主动营销

一、推敲顾客购买需求技巧

1、通过查看已购买产品分析客户需求

查看客户所持有的产品，客户已购买产品种类，是否具有某种产品偏好，是否代表客户的
风险偏好，是否符合客户的风险承受能力

2、通过观察客户肢体语言分析客户需求

谈及市场机会、市场风险或某项产品时，观察客户的反应，如语言、身体动作、面部表情
等。

二、挖掘客户需求提问技巧

1、直接提问

示例：

- Ø 您平常都做哪些投资？
- Ø 您有买过黄金/基金/理财产品吗？
- Ø 您将来这钱是不是小孩上学用？
- Ø 您住在哪里，离这里远吗？
- Ø 您是自己住，还是跟儿女住？
- Ø 您是在附近工作还是住在附近？
- Ø 您有在券商买过基金吗？

2：问问题

示例：

- Ø 您对目前投资的报酬率满意吗？
- Ø 您会不会觉得目前定期存款的利率太低？

Ø 您会不会担心股市的波动造成本金的损失？

Ø 您对现在的服务还满意吗？

3：暗示问

示例：

目前投资的收益率，会对你的购房计划造成什么样的影响？

目前定期存款的利率太低、通胀又高，会不会影响到你退休生活？

4：解决问

示例：

收益4.5%又保本的理财产品，对实现你的理财目标会不会有帮助？

年收益5%且风险较低的债券，能不能实现你的退休支出规划？

5、顾客投资习惯分析技巧

保守型客户

防御型客户

稳健型客户

积极型客户

激进型客户

6、产品组合分类推荐技巧

渠道类

理财类

服务类

日常类

7、反对意见转化为销售机会七法

第一法：除疑去误法

第二法：让步处理法

第三法：以优补劣法

第四法：意见合并法

第五法：讨教客户法

第六法：优势对比法

第七法：转化意见法

8、促成交易七法

二选一法

下一步骤法

次要理由法

直接提问法

从众成交法

期限成交法

激将成交法

9、营销者心态

比的是坚持力

当拒绝来时

学会谈条件

不要输给你的松懈懒惰

第四章、实际演练

演练一	演练二	演练三
		
保险推荐	基金与贷款	对公业务