

理财经理客户深度 KYC 与需求挖掘技巧

培训对象：理财经理

课程时间：1天/6小时

授课方式：案例分享+角色扮演+示范演练+小组讨论+视频教学

课程大纲

第一讲 为什么要做客户 KYC

1. 精准把握客户需求
2. 建立客户信赖关系
3. 引导客户交易行为
4. 发现客户底层动机

第二讲 如何提升“询问”能力

1. 掌握提问的权利
 - 1) 放松客户戒备
 - 2) 平衡倾听与询问
 - 3) 控制谈话节奏
 - 4) 引导客户思维

思考：角色认知测评，我工作的角色是什么？

2. 了解 KYC 信息内容
 - 1) 客户的过去、现状与将来
 - 2) 客观的看法、设想与愿景
 - 3) 客户的矛盾、焦虑与隐忧

4) 客户的财务信息与非财务信息

5) 客户的个人信息与家庭信息

6) 客户的交易信息与渠道信息

视频教学：看一看强势提问是什么样的？

第三讲 面谈前的准备：如何设计问句

1. 未提问，先说服

1) 构建你的预说服场景

2) 开启客户潜意识预说服“开关”

2. KYC：不是随机应变，而是提前规划

1) 设置场景化提问问题

2) 设置共情式提问

3) 设置假设式提问

4) 设置转场式提问

切换：精确转场

过渡：模糊转场

5) 设置阐述式提问

6) 设置质疑式提问

7) 设置婉语式提问

8) 设置结语式提问

9) 提问中的留白

3. KYC 速成法则

1) 开放式问题打开局面

2) 选择式问题缩小范围

3) 封闭式问题引导客户决定

练习：KYC 九宫格练习法

第四讲 顾问式营销技巧

1. 什么是顾问式营销

- 1) 情景性问题
- 2) 探究性问题
- 3) 暗示性问题
- 4) 解决性问题
- 5) 即刻需求 VS 潜在需求
- 6) 当下风险 VS 潜在风险
- 7) 沟通肢体语言运用

练习：结合客户资料，设置面谈提纲，
进行一对一情景演练

第五讲 如何进行专业销售流程？

- 1) 开启销售首先要化解抵触情绪
- 2) 开启销售的秘密武器就是“闲聊”
- 3) 进入销售：转换的过程
- 4) 探询的逻辑顺序
- 5) 演示产品利益
- 6) 激发客户欲望
- 7) 理解客户感受，不必认同客户异议
- 8) 获得客户的交易承诺
- 9) 促单的10种基本技巧
- 10) 无法成交，适当转移