

银行高端客户营销心理学与沟通技巧

课程大纲

第一单元：新的销售环境与高端客户销售

训练内容 授课手法

- 一. 快速变化的市场（银行）
- 二. 高端客户销售的特点
- 三. 大单销售与高端客户销售的区别
 - 大发展关系
 - 建立信任
 - 引导需求
 - 解决问题
- 四. 客户的购买环境客户销售的关键
- 五. 知识经济时代的专业销售人才
 - 营销人必须具备的四只眼
 - 销售的三个 C
 - 与企业建立“营销关系”
 - 销售人员良好心态的标志
- 六. 专业销售人才是训练出来的
- 七. 建构以顾客为导向销售能力

讲授法

案例研讨

小组讨论

小组发表

第二单元：高端客户销售的核心流程与类型

训练内容 授课手法

- 一. 选择顾客（Select Customers）
 - 按照特性与喜好，将市场划分成区块
 - 目标对准高价值的顾客
 - 确认投资在最能获利的机会中
 - 增加每位顾客的收入
 - 增加顾客的获利率
- 二. 争取顾客（Acquire Customers）
 - 客户开发
 - 顾问式销售
 - 强化产品或服务解决问题方式的特殊性

增购公司的其它产品或服务，产生升级效果

三. 保有顾客 (Retain Customers)

持续传送基本的价值主张

服务质量保证

提供顶级顾客服务

创造增值效果的伙伴关系

快速响应顾客的需求

创造高忠诚度的顾客

四. 发展顾客关系 (Grow relationships with customer)

提供加值的特色及服务。

针对目标顾客的需求发展 specific solutions。

顾客关系管理

了解顾客的组织、行业、特殊工作，提供优秀的咨询顾问服务、解决顾客问题

讲授法

案例研讨

小组讨论

小组发表

第三单元：高端客户开发技巧

训练内容 授课手法

五. 开发新客户的重要性

数量是第一个决胜点

使用多种方法去开发新客户

设定新客户开发的目标，并制定计划

获得见面机会

销售人员的素养与专业形象

接近客户的技巧

直接拜访的技巧

信函开发的技巧

电话开发的技巧

六. 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

小组发表

第四单元：高端客户营销心理学

训练内容 授课手法

一. 销售心理与行为分析

客户为什么会购买？

了解顾客的两大购买动机是什么？

如何发觉客户的问题，揭开他们真正的需求。

如何抓着「关键性的理由」来促成交易。

买卖的核心要素

达成消费的核心

二. 销售人员如何了解客户心理？

了解客户采购的考虑因素和决策心理

动机理论

关键按钮

高成交率模式解析

三. 什么是顾客心理学

四. 影响顾客购买的心理因素

动机

知觉

刺激—反应

性格

态度

生活方式

文化影响、社会阶层、群体影响

购买习惯

五. 客户性格的预测：

学习九型人格的应用

通晓人性，探索人的行为内在动力

了解他人行为动机与及别人对事情反应

脑、心、腹三中心的探索

每个型格的性格解析

完美型，

全爱型-助人型

成就型

艺术型-自我型

智能型-思想型

忠诚型

丰富型-活跃型

领袖型-能力型

和平型-和谐型

如何辨认购买者八种基本类型？如何分别进行销售？

如何降低紧张严肃的气氛，使整个过程依购买者喜欢的公式进行。

成功销售人员必备的两个特质？

六. 专业销售人员的价值主张

消费心理与消费行为的关系

不同客户的消费流程与专业销售流程

七. 培养顾客的信赖感：

如何发展你的「信用债券」，来建立顾客对你的信赖感。

如何满足客户潜意识的需求。

如何利用五种类型的问题来建立亲和的客户关系。

八. 使人信服的七项秘诀：

了解驱使人们购买的七大影响力。

学习一些关键性的字眼与行动，激起客户的购买欲。

九. 客户的感知模式

不同感知模式的特点

不同感知模式的对应方法

十. 情境与购买行为

消费者情境及其构成

沟通情境、购买情境、使用情境

情境、产品和消费者之间的交互影响

讲授法

案例研讨

小组讨论

小组发表

第五单元：高端客户销售高效沟通技巧

训练内容 授课手法

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

十. 获得承诺

何时及怎样获得承诺 (讨论)

客户不愿做出承诺的情境处理

讲授法

案例研讨

小组讨论

小组发表