

银行对公营销突破与商务谈判能力提升

主讲：刘畅

【课程背景】

中国加入 WTO 后，整个经济融入了一个更大的范围，为银行营销开创了一个更为广阔的空间。中国的银行业面临着新的发展机遇，同时面临的竞争压力也更大了。在机遇和压力面前，在竞争的环境下，银行营销日益重要。目前国内各家商业银行在营销的道路上都已经起步，逐渐转变观念，努力摆脱计划经济体制下养成的骄气和惰性，把银行工作的重点转向了客户，转向了市场。这是银行营销思维的一场革命。

【课程收益】

- 了解对公业务客户采购特点与采购流程，帮助客户经理系统的把握对公业务营销流程
- 理解和熟练掌握客户选择的方法和掌握客户内部人事关系的技巧
- 帮助银行对公客户经理理解和掌握接触对公客户关键并引发兴趣的关键技巧
- 掌握对公客户需求深度挖掘的关键技巧
- 理解并掌握商务谈判的策略、原则和技巧，促进营销进程的发展
- 运用大客户销售中的关键人策略与沟通技巧，提升赢率；

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】银行对公客户经理、银行业务部、银行大客户业务部、集团客户业务部人员

【课程时间】1天（6小时）

【课程大纲】

一、对公业务的营销准备与客户经理素质要求

1、优秀的客户经理的能力模型

- 高情商客户经理必备的六大能力
- 建立客户信任的公式

案例：陌生客户如何获取信任，开展业务探讨

2、学会有效协调资源的联动能力

- 行内资源的挖掘与营销
- 存量客户带动的资源挖掘
- 联动策略带动的资源挖掘
- 学会挖掘企业的有效信息
- 培养自身的人设

3、业务拓展的前期准备

- 银行产品讲解能力提升和技巧训练
 - “A4纸”法则掌握文件和法规事半功倍；
 - FAB 训练对客描述产品技巧；
 - SPIN 法则掌握客户
- 微信、电话、面访的技术
- 拜访前的准备工作

二、如何有效与银行大客户沟通？

1、客户关键决策链与关键决策人分析

- 客户对银行服务的五大核心诉求：采购、销售、融资、管理、理财

练习：利益展示的 FABE 法

- 影响关键决策中的四个角色
- 如何发展内线

2、有效沟通的关键

- 快速识别 9T 客户性格特征
- 和不同性格客户沟通的细节和技巧

沟通演练：丛林探险

3、商业银行对公客户“关系增进”关键技巧

- 对公业务客户关系与客户关系管理

案例：商业银行客户 XX 机床厂“客户关系维护与增进”分享与分析

- 卓越服务、风险控制与客户满意的均衡
- 识别客户满意与客户忠诚的不同
- 商业银行对公业务“客户终生价值管理”

案例：商业银行对公业务“客户生命周期营销”

- 超越——追求客户的终身价值
- 综合类/一揽子方案类业务营销金点

三、客户营销博弈与商务谈判能力提升

1、基本谈判原则

- 市场的选择权
- 谈判博弈的基调
- 如何“取势”“借势”“造势”
- 只要让寡言者开口就能找到卖点

2、为什么我们倾向于底价直呈客户

- 担心价格问题导致无后续跟进机会
- 产品与方案同质化的市场环境引发
- 被客户占据买方市场导致出现单纯价格竞争

案例研讨

1：国合集团结售汇报价分析展示；

- 在报单过程就使用杠杆法则
 - 让步之前如何获取客户的相关承诺
 - 即使能让步，也是一次性和临时性的
 - 避免因为无原则让步导致后期履约难度倍增
 - 动作分解：面对客户要求我们妥协时候的执行步骤
- 面对什么方式启动的客户，我们才可以规避上面的报单心里难题？
- 业务中的决策人物，背景，竞争对手和周期四个因素对价格让步的影响
- 哪些业务在什么阶段可以一报到底？案例研讨

2：客户反应你的合作条件不够好，门槛有点高

- 如何避免进入客户的谈判节奏
- 常规选择中我们如何失去了主动权
- 面对客户拿“橘子”和“苹果”对比的经典问题
- 面对此经典问题的 5 步应对法则

四、银企谈判中的战术应用

1、谈判中面对对手的策略

- 案例分析：怎么面对对手策略上的变化
- 谈判中经常使用的战术
- 专业的对手经常使用的技巧介绍与拆解
- 典型的成功谈判战术分析

2、如何处理价格异议

- 不要轻易降价，考虑折扣后的后果
- 锁定价格前必须要做的事情

- 讨价还价的手法和策略
- 抵消价格异议的具体方法

3、处理及克服谈判中的异议

- 怎样打破谈判中的僵局
- 怎样处理谈判冲突
- 对方发出信号下隐藏的真实含义
- 学会如何争取主动积极的态度化异议为问题

五、总结与复盘