

顾问绝对营销六步法——精准出击 锁定优质

完善心法、掌握技法、形成体系

培训目标：

1. 培养一套思路：整合资源，与客户共创共赢
2. 学会一套方法：分析需求，挖掘需求，共创方案，沟通方案
3. 掌握一套工具：客户网格化分析，营销规划，复盘总结

授课对象：银行客户经理、柜员、大堂经理等业务营销相关人员

授课方式：翻转课堂/行动学习：讲师讲授+小组研讨+群策群力+情景模拟+视频研讨

参训人数：60人以内

课程大纲

第一讲、银行转型背景下的现在与未来

- 1、零售银行三层体系及五大差异化模式
- 2、各大商业银行战略转型背后的思考
- 3、银行发展现状对银行从业人员的影响
- 4、未来零售银行发展模式—轻资本型网点

国外案例：金融危机后崛起的富国银银行

国内案例：民生银行的特色化社区主题活动

第二讲、客户经理角色定位与心态提升

1. 客户经理诊断：营销封闭症
- 1) 客户的需求是永恒的产品是迭代更新的

案例分析：巨星陨落之柯达

- 2) 客户以自我为中心，银行以客户为中心

案例分析：百事的竞争对手是谁？银行的竞争对手是谁？

2. 客户经理的角色定位

- 1) 教师：把复杂的事情简单化；
- 2) 舵手：把简单的事情复杂化；
- 3) 医生：望闻问切，对症下药；
- 4) 朋友：顾客户不是上帝是朋友。

案例分析：慈禧太后与维多利亚女王

3. 成功的三要素：意愿、方法、行动

案例分析：成功可以数字化

第三讲、商圈营销之实战兵法

1. 网点商圈三维营销之时间概念

- 1) 网点核心商圈排查：深耕存量客户
- 2) 网点次级商圈排查：开发增量客户
- 3) 网点边缘商圈排场：策反他行客户

营销实战：网点为中心，步行十分钟、二十分钟、三十分钟（1.5-2公里）范围内市场排查

划责任区：采用“井田制”方式，以街道、建筑物等作为责任区之间的界限

案例分析：如何快速高效获得竞争对手、规模、市场份额、经营特色、人员配置等信息？

2. 问卷调查法—醉翁之意不在酒

- 1) 问卷设计原则
- 2) 问卷设计方法
- 3) 问卷问题组成

3. 问卷调查法的好处

- 1) 快速建立信任
- 2) 精准挖掘需求
- 3) 便于跟踪维护

实战演练：商圈营销六步法实战话术

案例分析：某银行客户经理扫街常见形式

第四讲、建立信任感

1. 建立信任四要素

- 1) 专业形象：创造良好的第一印象
- 2) 专业知识：打造专业的专家形象
- 3) 建立认同：寻找共同点建立沟通
- 4) 会面意图：说明来意证明价值

案例分析：在客户眼里“骗子”都比你专业

2. 建立信任四同法：

- 1) 身份认同
- 2) 肢体认同
- 3) 节奏认同
- 4) 兴趣认同

案例分析：广西某银行客户经理举办钓鱼大赛

第五讲、挖掘需求

1. 什么是需求：需求、需要、欲望

现实问题：都说要满足顾客需求，可是有时候顾客自己也不知道自己需要什么，我更不知道，该怎么办？

案例分析：苹果手机进军中国市场

2. 如何需求：看、听、问

1) 看：察言观色、快速识别

2) 听：话外之意、悉心聆听

3) 问：技巧询问、高效沟通

互动测试：色彩性格分析助您快速识别客户

互动游戏：谁是侦探柯南“真想只有一个”

3. 挖掘顾客需求的四个动作：

1) 聊现状（询问顾客客观需求）

2) 找问题（直击顾客的痛点）

3) 引重视（引发顾客的恐惧感）

4) 解难题（消除顾客的恐惧感）

实践演练：你将如何挖掘客户的需求？

第六讲、异议处理

1. 正确认识异议：褒贬是买家，贺彩是闲人。

2. 正确识别异议：MAN 法则

3. 正确处理异议：太极处理法

1) 同理心三大法宝

2) 赞美法实战技巧

3) 转移反问话术

情景演练：赞美的力量

实践演练：如何处理难缠客户的异议？

第七讲、产品推介

1. 现实问题：产品很好，顾客也认同，可就是不买单，怎么回事？

2. 产品介绍的 FABE 法则

1) 特性及特性的例子：阐述具体产品或服务的特性

2) 优点及优点的例子：阐述具体产品或服务的优点

3) 益处及益处的例子：阐述具体产品或服务的益处

4) 证明及证明的例子：案例证明产品或服务的价值

案例分析：我行自由产品现场分析

实践演练：如何向客户展示推介你银行的产品与服务？

实践演练：如何在与竞争对手的产品（或服务）中脱颖而出？

第八讲、交易促成

1. 现实问题：经常把握不准什么时候可以要求客户签单？

2. 解决对策：乘顾客发昏的时候促使成交（“婚”字的启示）

3. 成交信号的识别

1) 语言信号

2) 表情信号

3) 动作信号

4. 最后的绝招：存量客户转介绍

视频分析：视频中运用了什么样的成交方法

实践演练：这些客户信号传递了哪些信息？我们该如何应对？