

赢在厅堂—— 疫情下厅堂营销与微沙龙营销技能提升

【课程收益】

- 提高银行疫情当下的厅堂联动营销与服务意识提升
- 掌握客户服务营销技巧、工作流程与异议解决方法技能
- 增强疫情下厅堂微沙龙营销技能、水平与方法
- 学习如何更高效的厅堂客户问题应变与沟通能力
- 掌握不同性格客户的营销成交技巧与沟通说服能力

【培训时间】

1天，共6学时

【培训对象】

厅堂经理、理财经理、全员等

【课程大纲】

第一讲：当下网点厅堂营销困局新常态的认知

- 1、产品--理财收益下滑，利率市场化，优势不再，拿什么产品做抓手？
- 2、客户--到点客户越来越少，到点客户低效居多，客户流失严重，怎么破？
- 3、机具--智能设备不断增加，如何有效分流，如何向机具挖潜？
- 4、人员--业务量少，经济形势下滑，如何创造收入？如何提振信心？
- 5、竞争--同业竞争白热化，高息揽储手段多样，投资渠道增多，如何留住客群

第二讲：厅堂营销流程梳理与要点解析

一、厅堂营销的“胜任力”职责

- 1、优质服务的“示范员”
- 2、业务经办的“引导员”
- 3、金融产品的“推销员”
- 4、优质客户的“潜航员”
- 5、营业大厅的“管理员”

二、厅堂营销的八大工作流程设计

- 1、开门迎宾流程
- 2、专业咨询设计
- 3、亲切接待方法
- 4、分流引导技巧
- 5、教育指导策略
- 6、转介营销方式
- 7、投诉处理技巧
- 8、关系维系与开发

三、火眼金星，找准客户：厅堂有效识别推荐流程与技巧

- 1、大堂内各岗位客户识别推荐流程图
- 2、厅堂营销中客户识别推荐流程图
 - A、个人金融服务需求的五个层次
 - B、不同职业的个人金融需求分析
 - C、家庭生命周期与风险承受能力与金融需求分析
 - D、了解客户需求的 KYC 法则
 - E、典型案例分析与角色演练
- 3、探寻引导客户需求的 SPIN 沟通技巧
 - A、S（Situation Questions），询问现状问题；
 - B、P（Problem Questions），发现困难问题；
 - C、I（Implication Questions），引出牵连性问题；
 - D、N（Need-Payoff Questions），明确价值问题。

四、厅堂营销高效客户沟通服务技巧

1、积极端正的沟通态度

- 影响沟通的消极态度与行为
- 沟通的实质：建立信任关系
- 沟通的人际路径：相遇、相识、相容、认可、交融、信任

2、高效沟通的四大关键要术

- 望：察言观色的“看”
- 闻：设身处地的“听”
- 问：恰到好处的“说”
- 切：命中要害的“定”

3、如何解除客户的抗拒点

- 解除抗拒点的成交话术设计思路
- 解除抗拒点原则
- 解除客户抗拒的技巧
- 处理抗拒点（异议）的步骤

4、洞察人性，投其所好：四型人格与沟通应对策略

- 强势型客户心理需求与沟通应对策略
- 平和型客户心理需求与沟通应对策略
- 活泼型客户心理需求与沟通应对策略
- 完美客户心理需求与沟通应对策略

第三章：厅堂线下微沙龙营销策略与活动技巧

1、银行线上线下营销活动正确打开六步法

2、厅堂线下微沙龙活动营销的七大运营准则

A、客户要精准 B、内容要丰富

- C、互动要规律
- D、活动有心意
- E、客服要引导
- F、维护有重点
- G、核心是依赖

3、厅堂线下微沙龙活动营销转化的 6 大内容形式

- A、新闻型
- B、热点型
- C、争议型
- D、娱乐型
- E、极致型
- F、集体记忆型

4、基于银行生态圈的沙龙营销区域场景打造：双向引流、三方共赢

- A、嫁接银行传统场景营销形式
- B、重视客户情绪场景营销挖掘
- C、聚焦银行重点客群营销场景