

邮政金融业务主动服务营销技巧

【课程背景】

- 本课程针对目前邮政金融业务，新员工入职厅堂，实习或从事柜面、大堂经理、理财经理、客户经理等工作任务时，与厅堂人员互动较差，单打独斗，厅堂营销效能低等问题，过往存量客户激活难，方法差，休眠性客户再营销能力不足等情况，引导通过帮助厅堂人员构建快乐工作信念体系，塑造团队大雁般精神，输入提高厅堂效能工具技术，建立厅堂主动营销产品的传播体系，帮助厅堂人员提升团队发现客户、推荐和发展客户相互搭配方法，导入新媒体营销技巧，从而实现联合一体营销实战策略，提升邮政金融业务的整体产能提升。
- 培养厅堂客户关系维护和营销技巧，通过激活休眠客户营销策略，接触客户、了解需求、推荐产品、完成交易以及建立忠诚客户等阶段对服务技巧、新媒体营销技巧、客户成交技巧等全面了解，从顺利实现新员工快速适应岗位，全员主动营销目标。

【课程收益】

- 1、帮助新入职员工培养主动营销意识与营销素养；
- 2、掌握提高新员工厅堂服务营销流程与技巧方法；
- 3、学习如何有效挖掘存量客户需求，塑造产品价值；
- 4、掌握存量客户维护技巧与激活营销策略方式
- 5、新员工快速掌握新媒体营销的策略与技巧

【培训时间】

1天，共6学时

【培训对象】

银行新入职员工、一线岗位员工

【课程大纲】

第一部分 新员工主动营销角色认知与修炼

新员工如何扮演服务中的顾问角色

- 1、服务中顾问形象的树立
- 2、服务中顾问及专家角色的重要性
- 3、成为顾问的关键点

新员工的五项能力修炼

1. 一个惹人喜欢的脸蛋子——亲和力塑造
2. 一个能说会道的嘴皮子——语言表达能力及沟通技巧
3. 一个灵活思考的脑瓜子——营销及服务意识

4. 一双能进能退的泥腿子——执行力以及综合能力修炼
5. 一个能屈能伸的腰杆子——心态、情商以及问题处理

第二部分 邮政金融业务主动营销技巧

1、 银行优质存量客户的有效识别

- 1) 银行存量客户分类
- 2) 识别不同存量客户的特征
- 3) 不同类型的存量客户对需求的差异性
- 4) 不同产品针对的客户群我们真的知道吗

2、 银行客户开发流程及营销技巧（营销七剑）

- 1) 客户识别
- 2) 需求分析
- 3) 拜访技巧
- 4) 产品呈现
- 5) 异议处理
- 6) 谈判技巧
- 7) 人际处理

3、 如何塑造产品的价值及调动对方情绪

- 1) 产品说明的方法与步骤
- 2) 产品介绍的八大技巧及注意事项
- 3) 提出解决方案（FAB 与 SPIN）
- 4) 捕捉客户的购买信息成交的时机：客户在购买时发出的信息与信号
- 5) 提出购买建议（解决方案）

4、 金融产品营销沟通与说服能力提升训练

1) 沟通概述

- A. 与客户沟通失败常见原因分析
- B. 与客户沟通不畅的主观因素和客观因素

2) 销售高手沟通的五字真经

- A. 看 2. 听 3. 问 4. 笑 5. 说

互动：练习双向沟通、银行产品设计封闭式提问问句

3) 银行客户经理高效沟通的步骤与技巧

A.性格与沟通

B.沟通五步骤

C.如何成为人人喜爱的客户经理

案例：商业银行优秀客户经理案例分享

5、如何解除客户的抗拒点

- 1) 客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式
- 2) 解除抗拒点的成交话术设计思路
- 3) 解除抗拒点原则
- 4) 解除客户抗拒的技巧
- 5) 处理抗拒点（异议）的步骤
- 6) 如何化解紧急客户对产品与服务的误解

6、分析性格、敢于成交

- 1) 力量型客户性格分析与成交技巧
- 2) 完美型客户性格分析与成交技巧
- 3) 和平型客户性格分析与成交技巧
- 4) 活泼型客户性格分析与成交技巧

第三部分 金融业务新媒体营销技巧

一、银行微信 IP 打造的基础设置技巧

- 1、微营销手机配备标准
- 2、微营销头像的设置
- 3、微营销昵称，名称设置
- 4、微营销微信号设置
- 5、微营销朋友圈相册设置
- 6、微营销二维码名片设置
- 7、微营销个性签名技巧

二、微信私域与公域营销流程开发技巧

- 1、微信营销准备工作
- 2、邮政平台微信营销如何吸粉
- 3、微营销朋友圈如何提高互动率？
- 4、邮乐购平台如何提高转化率
- 5、微营销微信群如何推广产品
- 6、微信朋友圈活动如何做？

三、银行私域流量的运用（二）

- 1、抖音端私域流量池搭建
- 2、银行抖音账号矩阵定位和布局策略
- 3、抖音 5 大火爆内容分类
- 4、银行抖音运营实操
- 5、银行抖音新号养号技巧
- 6、抖音上热门 7 大技巧
- 7、抖音评论区经营 3 大技巧