

赢在厅堂—— 疫情下厅堂营销技能提升

【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
- 增强疫情下厅堂营销的微营销技能、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、理财经理等

【课程大纲】

第一章 当下网点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

第二章 厅堂客户需求挖掘与促成式缔结技巧

- 1、 推进服务中的交叉及增值销售

- 如何扩大客户的购买欲望
- 如何进行产品附加销售及交叉销售
- 如何销售整合方案而非产品

2、如何塑造产品的价值及调动对方情绪

- 产品说明的方法与步骤
- 产品介绍的八大技巧及注意事项
- 提出解决方案（FAB 与 SPIN）
- 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
- 提出购买建议（解决方案）

第三章 厅堂客户高效沟通技巧

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

第四章：厅堂线上营销策略与技能提升

一、疫情常态化大背景下的现状分析与应对策略

- 1、疫情背景下的银行营销现状
- 2、疫情背景下各银行应对策略
- 3、疫情背景下线上营销的优劣势分析

二、线上营销模式与策略解析

- 1、微博营销模式
- 2、邮件营销模式
- 3、微信营销模式
- 4、H5 营销模式
- 5、视频营销模式
- 6、直播营销模式
- 7、QQ 营销模式

三、正确认知微信营销

- 1、什么是微营销？企业和个人为什么要做微营销？
- 2、正确认知微营销，微营销的特点优势有哪些？
- 3、传统营销与微营销区别有哪些？
- 4、微营销只是发广告、发硬文？
- 5、微营销一定要花钱吗？一定要花很多钱吗？
- 6、微信微信，重在一个“信”字
- 7、微营销的本质就是：“F2F 营销”

四、微信社群运营的九大运营准则

- 1、粉丝要精准
- 2、内容要丰富
- 3、功能要全面
- 4、互动要频繁
- 5、活动要有心意
- 6、推广要动脑
- 7、客服要引导
- 8、维护要有重点
- 9、核心是依赖

五、微信社群营销高效运营技巧

1、微信社群营销如何快速引流吸粉

微信引流的五种方法

A、利益引流法

B、老带新引流法

C、O2O 引流法

D、电销引流法

E、混群引流法

2、微信社群朋友圈如何经营?

A、朋友圈内容发什么?

B、朋友圈内容怎么发才有效?

C、朋友圈波浪式广告技巧

3、微信社群如何推广银行相关产品

A、微信社群框架怎么建?

群名、规则、人事、流程

B、微信社群如何经营时间、人、事、物?

C、微信社群如何有效推广产品?

存款、理财、保险、基金、贵金属

D、微信社群广告如何发不招人反感?

时间、内容、诚意、场景、互动

E、微信社群怎么让群里活跃起来
红包法则、有求必应、核心机密