

服务营销技能提升

模块一：营销技巧提升（含客户管理与产品）

课程目标：

银行零售营销人员面临困境：市场变化导致原来营销方法失效，专业知识难以转化成产能，和客户沟通交流障碍等。在此背景下推出此课程，旨在帮助营销行员学会用专业知识和客户进行有效沟通，切实提升营销成功率，提升营销信心，进而促进产能提升。课程以实战为核心，注重所有方式方法的实用性，让营销行员拿来即用、用之有效。

课程对象：大堂经理、理财经理等营销行员

授课形式：讲授、案例分析、研讨发表、情景演练、现场通关等

课程时间：1 天半（9 课时）

课程大纲：

一、客户市场现状

1. 客户现状——惊弓之鸟
 - 排斥推销
 - 厌烦骚扰
2. 营销现状
 - 专业知识难以落地应用
 - 多种营销手段被客户屏蔽
3. 突破之道
 - 客户分类营销
 - 推销员向顾问转变
 - 擅用营销工具

二、客户开拓与管理

1. 存量客户的深耕
 - 建立关系的方法
 - 增加产品数量
 - 提高资产总量
2. 流量客户的广耕
 - 厅堂流量客户识别
 - 厅堂流量客户开发
3. 陌生客户的开拓
4. MGM 客户开发
 - MGM 客户开发的优势
 - 提高转介绍成功率的方法
5. 高效管理方法

- 分层经营
- 分群维护
- 分级管理

三、电话邀约及面谈前破冰

1. 常用维护手段弊端
 - 问候类短/微信客户无感
 - 营销类短信客户不看
 - 朋友圈营销被屏蔽
 - 电话营销号码被客户标记为骚扰
2. 情感营销
 - 情感营销短/微信案例
 - 情感营销逻辑
 - 情感营销短/微信现场撰写
3. 知识营销
 - 知识营销短/微信案例
 - 知识营销逻辑
 - 知识营销短/微信现场撰写
4. 电话邀约
 - 电话邀约话术逻辑
 - 电话邀约注意事项
 - 电话邀约话术现场撰写

四、资产配置落地训练

1. 销售面谈现存问题
 - 懂专业不懂讲解
 - 讲专业客户不爱听（听不懂）
 - 闲聊无产出
2. 资产配置如何聊
 - 专业语言转化为销售语言
 - 标准普尔资产配置图实用讲解法
 - 资产配置讲解演练
3. 从闲聊到讲专业
 - 如何获得良好开场
 - 如何切入到聊专业话题
 - 现场情景演练

五、重点产品解析

1. 证券投资基金
 - 基金分类
 - 基金适合人群

- 基金挑选
- 基金定投
- 2. 保险
 - 保险分类
 - 寿险意义与功用
 - 保险产品选择
- 3. 贵金属
 - 实物贵金属
 - 帐户黄金
 - 其它零售产品
- 4. 资管新规下的银行产品
 - 净值型理财
 - 结构性存款

六、销售面谈之方案呈现

1. 产品介绍障碍
 - 产品讲不清
 - 讲清楚了没吸引力
 - 专业语言与销售语言
 2. 把产品讲清楚——FAB
 - F——特性
 - A——好处
 - B——利益
 3. 把产品讲生动
 - 数据化
 - 对比化
 - 图像化
 - 费用极小化
 - 利益极大化
 4. 产品组合方案示例
2. 理财规划书模板

七、厅堂微沙龙策划实施

1. 沙龙主题选择
 - 根据节假日确定主题
 - 根据热点事件选择主题
 - 根据客户需求选择主题
 - 沙龙主题现场编排
1. 沙龙事务安排
 - 主讲人排班

- 物料准备
 - 讲解内容准备
 - 现场准备演讲内容
2. 沙龙讲解
 - 理性了解
 - 感性认知
 - 微沙龙讲解与大型沙龙区别
 - 现场模拟沙龙演讲
 3. 辅助工具
 - 辅助工具类别
 - 辅助工具应用

模块二：厅堂服务提升

课程目标：

明确大堂经理角色定位及素质要求，树立“以人为本”的厅堂客户服务标准，学会客户发掘以及辅助营销的技巧，能沉着应对客户投诉及处理舆情。

课程对象：大堂经理

授课形式：讲授、案例分析、研讨发表、情景演练等

课程时间：半天（3课时）

课程大纲：

一、大堂经理的角色定位

1. 大堂经理的角色定位
 - 业务经办的“引导人”
 - 优质客户的“挖掘人”
 - 金融产品的“营销人”
2. 大堂经理的素质要求
 - 服务礼仪
 - 业务知识
 - 金融知识
 - 产品知识
 - 沟通能力
 - 宣讲能力

二、大堂经理服务销售流程

1. 厅堂客户识别引导流程
 - 贵宾客户引导
 - 潜在贵宾客户引导
 - 普通客户引导
3. 厅堂客户识别技巧
 - 望

- 闻
- 问
- 切
- 4. 如何取得良好的开场
 - 利用个人线索
 - 寻找共同话题
 - 恰当赞美
 - 利用中间人关系
 - 学会倾听
- 5. 不同类型客户沟通
 - 视觉型
 - 听觉型
 - 感觉型
 - 自语型
- 6. 客户维护短信
 - 垃圾短信的特征
 - 短信编制的要素
 - 优秀短信示例
- 7. 金融服务小课堂
 - 解决的问题
 - 操作原则
 - 操作流程
 - 操作工具

三、投诉抱怨及舆情处理

- 3. 清楚客户投诉的价值
 - 了解客户到底需要什么
 - 不满意客户投诉后续消费行为
 - 投诉是偶然还是必然事件
- 2. 掌握客户投诉处理的要点
 - 先处理心情，再处理事情
 - 多听少说
 - 换位思考
 - 迅速行动
- 3. 投诉处理的基本要求
 - 注重服务礼仪
 - 明确投诉处理流程
 - 掌握投诉处理技巧
 - 明确处理投诉权限划分，构建快速处理通道

4. 处理投诉步骤

- 迅速隔离客户
- 安抚情绪
- 充分道歉
- 搜集信息
- 给出解决方案
- 征求客户意见
- 跟踪服务

8. 舆情处理

- 媒体对于银行报道的特点
- 基层银行容易引起媒体关注的问题
- 实发事件应对舆情技巧
- 面对采访应对技巧