

个贷营销技巧提升

主讲：金玉成

课时安排：2天，6小时/天

课程对象：

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、现场演练、小组研讨、头脑风暴、启发教学

课程时间：2天，6小时/天

课程大纲：

一、个贷市场定位及产品设计

- 1、市场调研
- 2、市场分析
- 3、了解竞争对手
- 4、了解客户
- 5、了解自己——分析自己的优劣势
- 6、开展个贷产品设计
- 7、SWOT 态势分析法

二、个贷营销与客户管理维护

- 1、寻找潜在客户——市场定位及客户目标选择
 - A、获取客户信息
 - B、选择目标客户

客户分类

市场选择和定位

C、建立客户信息

2、客户接近

A、约见客户

B、客户接近的方法

C、常见的业务推介的方法

3、建立互信关系——客户维护技巧

A、银行经营等于，客户服务加客户关系维系。

B、与客户建立互信关系。

4、关系营销及攀登客户关系金字塔

A、关系营销的概念、特征和原则。

B、客户关系金字塔的层次

局外人

下属或晚辈

合作伙伴

朋友

兄弟姐妹

亲人

C、攀登客户关系金字塔的方法

保持经常性的接触

不断地与客户寻找新的联系和共同点。

表露你对他人的真切关心并满足需求

三、客户沟通及成交技巧

1、客户沟通原则及技巧

- A、做自信的人才让人欢迎。
- B、在心里要亲近你的沟通对象。
- C、人是有差异的。
- D、任何两个人都能找到共同点。
- E、没有攻不破的堡垒。
- F、任何交易都不是在办公室达成的。

2、客户异议处理技巧

- A、客户的谈判的原则、准备及过程
- B、客户异议处理技巧

3、客户成交技巧

A、成交理念

顾客需要的是实惠

差异化，即核心竞争能力

有效提高客户满意度

四、个贷专业化技能提升

- 1、精准的表达
- 2、有效的沟通
- 3、完善的场景
- 4、话术的设计

五、课程回顾与互动交流