

交叉销售综合能力提升训练

主讲：金玉成

课时安排 2天，6小时 / 天

课程对象 个贷客户经理、理财经理、专兼职银行卡客户经理

授课方式

专题讲授、案例分析、小组研讨、互动发布、工具分享、头脑风暴、启发教学

课程大纲

第一讲、交叉销售是销售业绩提升的金钥匙

- 一、被动销售
- 二、销售成本高，渠道产能低下
- 三、客户资源浪费严重
- 四、交叉销售—零售客户背后的金矿
- 五、思考：一个客户，多个需求？
- 六、交叉销售的产生
- 七、销售公式：交叉销售的本质是提高“客单价”
- 八、产品的知识程度与销售技术水平
- 九、强行推销与启发说服式销售

第二讲、交叉销售的交流技巧

- 一、让别人觉得舒服
- 二、人际交流三要素
- 三、主动发起交流

四、三种交流风格

五、学会对付愤怒

六、关注客户不同的行为风格、不同行为的量化

七、交叉销售的提问技术

1、问答的三个级别

2、提问强度曲线

3、三种不同的问题方式

4、建立提问循环

第三讲、交叉销售客户类别细分

一、客户说“没需要”的真正含义

1、客户没发现、没意识到需求

2、客户觉得需求不重要、不紧急

3、我们不了解客户的需求

二、如何高效提升客户整体贡献度？

1、了解客户的需求是实现交叉销售的前提

2、刺激→需求→紧张感→购买动机→目标→行动→需要满足→刺激

3、站在客户的一方思考

4、客户体验带来的反思

5、需求的本质就是客户的期望与现状之间的差距

6、提供系统、集成产品/服务提高客户粘度和忠诚度

第四讲、交叉销售实施关键

一、建立大营销理念

二、建立高效共享的客户数据库

三、运营人员激活，紧密柜员、大堂经理、理财经理等营销配合

第五讲、个金产品和服务交叉销售实战训练

一、VIP 客户的主动服务营销

1、理财案例：眼睛里只有自己的产品

2、理财案例：顾问式理财方案

3、中资银行与外资银行的最大差距点：VIP 客户信息收集与档案管理

4、识别你的潜在客户（“MAN”法则运用）

5、深刻了解你的 VIP 客户理财心理，激发 VIP 客户的潜在需求

四种客户类型判断方法与技巧

四种不同类型的理财客户心理分析

用客户喜欢的沟通方式进行沟通

不同客户性格类型，如何采用有针对性的理财销售方式？

二、个金产品与服务的“营销卖点”呈现技巧

1、投资理财产品的营销卖点分析

“T 系列”理财产品

个人外汇买卖

开放式基金

基金定投

保险产品

2、银行卡的营销卖点分析

三、个人金融产品销售技巧

- 1、有效介绍产品的 FABE 法则
- 2、利用四个实战理财工具，有效引导客户，而非说服

理财金字塔原理

双十法则

理财黄金比率的正、反金字塔原理与运用

理财对比法

- 3、与客户成功对话的几个关键技巧

专业术语口语化

有效互动

遭到拒绝后的艺术处理

过程中让客户有成就感

- 4、标准化的金融理财销售流程（实际案例演练）

建立客户关系

分析客户信息

资产与现金流评估与分析

制订可选择理财方案

执行客户选择的理财方案

跟踪与实施及反馈、与客户建立长久的合作战略

- 5、情景模拟演练：七步成诗

营造良好的沟通氛围

有效提问-发掘客户需求

准确有效的产品推介

客户异议处理 (预测异议/收集异议/处理异议)

行动建议

给予客户合适的承诺

完美的结束对话

第六讲、课程回顾与互动交流