

厅堂微沙龙实作能力提升

主讲：金玉成

课程背景：

或面露焦虑，或徘徊等待，说起到银行办理业务，眼前常常会浮现这样的一幕。在客户集中等候的网点大堂内，通过金融知识的宣讲，产品介绍和展示，互动体验等方式，与客户展开生动的服务营销活动。在网点转型过程中，零售银行网点人手越来越紧，客户网点滞留时间越来越短，如何在网点高峰时段进行批量营销、如何缓解客户等候焦虑情绪，提升银行服务质量，成了各大银行普遍存在的问题，本课程根据上述设计而成，针对性提高银行厅堂微沙龙的综合能力。

课程收益：

- 1、掌握五种厅堂微沙龙营销技巧
- 2、掌握厅堂微沙龙开场三个关键
- 3、掌握厅堂微沙龙开场禁忌
- 4、掌握厅堂微沙龙实施过程中互动技巧
- 5、掌握厅堂微沙龙实施过程产品推荐技巧
- 6、掌握厅堂微沙龙实施中客户促成时机及五种促成技巧
- 7、掌握厅堂微沙龙实施中客户异议处理三大技巧
- 8、掌握成功厅堂微沙龙实施十大关键点

课程时长：

课程对象：内训师、网点督导师、大堂经理、产品销售经理

课程大纲：

第一讲、厅堂微沙龙三种形式

- 一、服务型微沙龙
- 二、营销型微沙龙
- 三、服务+营销型微沙龙

第二讲、五种厅堂服务营销微沙龙

- 一、人民币识别微沙龙及产品切入
 - 1、理财产品切入
 - 2、大额存单切入
 - 3、基金定投切入
 - 4、代销保险切入
- 二、诈骗知识防护微沙龙
 - 1、短信服务切入
 - 2、掌上/网银切入
- 三、有奖问答型微沙龙
- 四、情感营销型微沙龙
- 五、直入主题型微沙龙
- 六、对比式切入型微沙龙

第三讲、厅堂微沙龙实施的五大流程

- 一、微沙龙开场
 - 1、微沙龙开场三个关键
 - A、引起兴趣

- B、引入主题
- C、自我介绍
- 2、微沙龙开场禁忌
- A、自杀式开场
- B、离客户太远
- C、离客户太近

二、微沙龙实施及产品推荐

- 1、微沙龙实施产品推荐策略
- A、产品选择策略
- B、产品快速推荐技巧
- C、产品推荐互动策略
- 2、产品推荐中五种促成客户选择及时机把握
- A、听——客户微沙龙中表现
- B、说——客户微沙龙中说什么
- C、看——发的营销工具客户关注度/肢体动作

三、微沙龙产品促成技巧

- 1、产品推荐中五种促成技巧
- A、直接促成
- B、情感促成
- C、假设成交法
- D、二选一法
- E、组合促成

四、微沙龙产品推荐异议处理

- 1、应对策略一：冷处理、转移话题，避开正面回复
- A、案例：客户说您别做了，去开一个柜吧
- B、案例：理财收益太低了
- C、案例：信用卡额度太低了
- D、案例：贷款额太少了？
- 2、应对策略二：
- A、先给客户打预防针：可以不选，不能不想
- B、先把可能的异议讲出来：顾虑抢先
- C、提到大家都会遇到这个问题：羊群效应
- 3、处理方法三：从正面回复客户的问题
- 举例法、比较法、论证法、激将法
- 例如：我需要回家和我家人商量

五、微沙龙结束技巧

- 1、微沙龙五种收尾
- 2、仓促式收尾

第四讲、厅堂微沙龙成败的十大关键因素

- 一、开场有效性
- 二、主题切入性
- 三、过程中互动性
- 四、为了微沙龙而微沙
- 五、营销工具有效性

六、伙伴有效配合度

七、产品适合度

八、促成技巧及策略

九、微沙龙时间点选择

十、微沙龙时长把握

厅堂微沙龙通关演练

以小组为单位，进行微沙龙情景演练，然后 PK 及通关

第五讲、课程回顾与互动交流