
银行顾问式营销能力提升

课程目标

- 明晰顾问式营销的概念与要求；
- 强化银行业务营销实战技能；
- 学习并掌握顾问式营销的技巧与方法；
- 掌握银行客户心理动态及关系建立的方法；

课程大纲

一、 顾问式营销的概念与要求

1. 顾问式营销的概念解析
 2. 顾问式营销中客户经理的角色
 3. 顾问式营销对客户经理的要求
 4. 如何成为客户眼中的专业金融顾问
- 🌈 案例分享：与客户价值一起成长

二、 客户心理分析与关系建立

1、 客户营销心理分析与关系建立策略

- 客户营销心理与行为分析
- 客户办理银行业务产品的消费心理曲线图示
- 客户心路：认知过程—情感过程—意志过程
- 情绪型客户正反面行为分析与关系建立策略
- 理智型客户正反面行为分析与关系建立策略
- 意志型客户正反面行为分析与关系建立策略

-
- 从众型客户正反面行为分析与关系建立策略

现场互动：客户心理会因为什么而发生改变？案例解读：三百万存款的策反启示

2、 专业金融顾问的高情商体现

- 成为受人喜爱的听众
- 随时随地赞美他人的好习惯
- 共同话题的寻找
- 个人价值的呈现
- 良好心态的影响力

三、银行顾问式营销技巧提升训练


1、 投石问路——通过提问发掘与引导需求

- 营销沟通中创造客户需求的技巧
- 需求呈现的方式与实施策略
- 化隐藏性需求为明确需求
- 正面寻找 VS 侧面挖掘
- 如何运用背景、难点、暗示性提问

 现场互动：当客户一开始就拒绝时如何引导出客户内心真实的想法？

2、 显示能力——顾问式业务说明与呈现的技巧

- 如何做好银行业务介绍与说明；
- 金融产品说明的步骤；
- 如何进行产品特性、优点、利益的转换；
- 应用式介绍 VS 属性式介绍
- 如何激发客户强大的联想力
- 业务说明的技巧及注意事项；

 现场呈现：金融业务卖点如何转换为客户买点，如何给客户讲故事

3、 解除疑虑——异议处理技巧

- 客户异议的类型及原因

-
- 处理异议的原则与流程
 - 解除疑虑和反对意见的技巧
 - 常见异议处理的七种方法；
 - 异议处理的技巧掌握。

✚ 现场互动：客户说考虑一下你如何处理？客户说贷款利息高，手续太麻烦你如何处理？客户不愿开通手机银行业务，你如何处理？客户的要求无法满足时你如何处理？客户直接说不需要你如何处理？客户说其他银行有更优惠的活动你如何处理？

4、 临门一脚——最终成交技巧

- 成交的时机与购买信号；
- 购买信号与线索解读
- 常用的促成七种方法
- 促进成交的技巧运用。
- 营销最后阶段经常使用的战术
- 要求客户自然成交的方法及技巧

✚ 现场互动：如何辨识客户购买信号？

✚ 银行顾问式营销中的经典案例解析