
银行客服中心电话营销技巧

壹、培训对象

- 本课程适合银行客服中心电话营销人员

贰、培训方式

本课程以提升销售积极心态及理财、信用卡业务电话营销沟通技能为目标，通过案例分析、分组讨论、销售体验式游戏、角色扮演、现场演练呈现等教学方式达到学习目的

参、课程大纲

导言：在竞争的市场中营销！产品—服务—价格

壹、主动电话营销心态建设与客户心理分析

- 1、积极的销售心态培养
- 2、阳光心态系统解析
- 3、销售变的简单是因为你掌控了客户心理

- 客户销售心理与行为分析
- 客户消费心理曲线图示
- 客户心路：认知过程—情感过程—意志过程
- 客户销售八大心理解析

课堂讨论：客户会因为什么而发生改变？

贰、理财业务和信用卡电话营销沟通技巧

1、赢得兴趣——成为受客户喜爱的电话沟通高手

- 如何迅速引起客户的兴趣；
- 快速建立沟通亲和力
- 如何成为受人喜爱的听众
- 随时随地赞美他人的好习惯
- 如何用价值拉近与客户的关系
- 赢取客户信任的沟通方式

现场电话营销沟通测试：你是不是一个受人喜爱的听众？

2、投石问路——通过提问发掘与引导需求

-
- 理财业务和信用卡销售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

讨论:当客户刚开始就拒绝时如何引导出客户内心真实的想法?

3、 显示能力——银行理财业务和信用卡业务说明与呈现的技巧

- 如何做银行理财和信用卡业务介绍与说明；
- 理财业务和信用卡产品说明的步骤；
- 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产品联想力
- 产品说明的技巧及注意事项；

现场呈现:理财类业务和信用卡业务卖点如何转换为客户买点，如何给客户讲产品故事

4、 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。

讨论:客户说考虑一下你如何处理?客户说收益低了你如何处理?客户不信任你的高收益的理财产品你如何处理?客户说已经有信用卡了你如何处理?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?客户说其他行有更优惠的活动政策你如何处理?

5、 临门一脚——最终成交技巧

- 成交的时机与购买信号；
- 购买讯息与线索解读
- 常用的促成七种方法
- 促进成交的技巧运用。
- 理财与信用卡销售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
讨论:如何辨识客户购买信号?