
银行柜面顺势营销培训

培训事项

培训对象：银行柜面服务人员

课程时间：1天

课程大纲

柜面营销步骤：掌握信息→产品介绍→业务办理

一、主动营销的基本理念

- (一) 为什么要主动？
- (二) 让追求卓越成为习惯
- (一) 主动营销的心态建设

二、掌握客户信息的技巧

在客户办理业务时，柜员通过与其聊天，掌握到客户有关的信息和需求。在了解客户信息时，不单单是客户资源的信息，客户自身的信息，如爱好、理财能力和意愿等也是柜员需要掌握的重要内容，可以在谈话中获得。

- (一) 掌握信息之提问技巧
 - 背景问题
 - 难点问题
 - 暗示问题
 - 价值问题
 - (二) 掌握信息之倾听技巧
 - 倾听可获取重要的信息
 - 倾听可掩盖自身弱点
 - 善听才能善言
 - 倾听能激发对方谈话欲
 - 倾听能发现说服对方的关键
 - 倾听可使你获得友谊和信任
 - (三) 真正学会倾听
-

-
- 积极回应
 - 准确理解
 - 不要批评
 - 不要打断
 - 集中精神
 - 站在对方立场
 - 让对方轻松
 - 控制情绪

(四) 掌握信息之赞美技巧

- 人际关系的润滑剂
- 赞美的主旨是真诚，赞美的大敌是虚假

三、如何做好产品介绍

1、遵循“指出问题或指出改善现状→提供解决问题的对策或改善现状的对策→描绘客户采用后的利益”的陈述顺序

2、遵循“FBAE”的陈述原则

(一) 陈述顺序

- 指出问题 / 指出改善现状
- 提供解决问题的对策 / 改善现状的对策
- 描绘客户采用后的利益”

(二) FBAE 法则

- FBAE 介绍：F(特性) — A (优点) — B (特殊利益) — E (证据)
- 核心理念：以客户为中心
- 最终目的：满足客户的显性/潜在需求为

(三) 一分钟打动客户推荐技巧

- 特殊利益式法
- 负面信息引导法
- 数字化表达法
- 封闭性提问法

(四) 产品介绍应关注以下利益点

-
- 你们是真的需要此产品、服务
 - 我们是您最佳的、最正确的选择
 - 这是合理的价格
 - 这是最佳的时机
 - 这是满意放心的服务

四、业务办理

- 1、战胜拒绝，有效促成！
- 2、被动等机会则不如主动创造机会！
- 3、完成购买行为是营销的根本结果展现！

(一) 拒绝的处理

- 没时间,很忙
- 先看看再说
- 没钱
- 不急，再考虑
- 没信心
-

(二) 拒绝处理原则

- 辨别真伪原则
- 倾听原则
- 不争辩原则
- 委婉但坚持

(三) 拒绝处理的流程

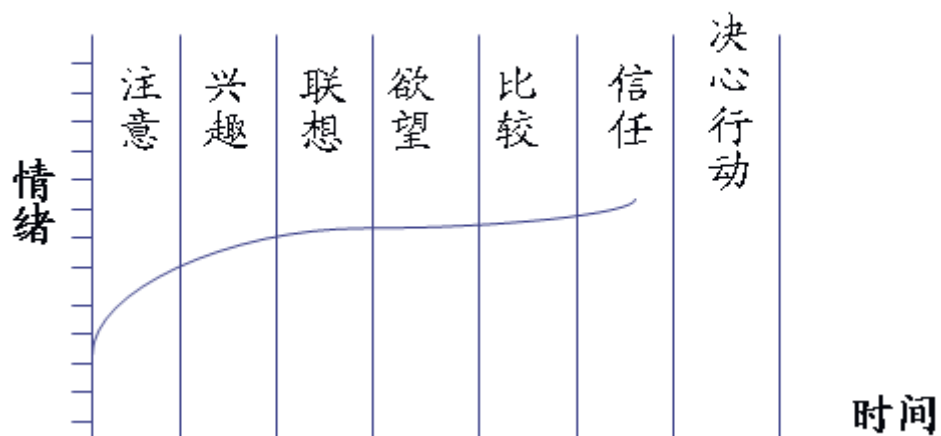
细心聆听→分享感受→澄清异议→提出方案→要求行动

(四) 拒绝处理技巧

- 假处理
- 间接否定法
- 直接否定法
- 询问法
- 举例法

(五) 促成的时机

客户在购买中的情绪曲线图



(六) 促成的要点

- 全力接触，自然促成！
- 捕捉准客户的购买信号，机不可失！
- 使用最有效的话术，言简意赅。
- 留下好印象，保持联络。

(七) 促成的方法

- 默认法
- 二择一法
- 激将法
- 利益驱动法
- 立刻行动法

营销案例分析

短片观看及案例分析\示范指导

- 1、某日一女士携带 5 岁的女儿来银行为女儿开定期存款的案例
 - 2、一客户到柜台咨询大笔资金转款时，为客户推荐理财产品的案例
 - 3、定期做客户回访时，为客户推荐新的理财产品的案例
 - 4、某银行柜面保险营销的案例
-

5、某银行柜面信用卡营销的案例

6、某银行柜面电子银行营销的案例

服务营销情景演练