

---

# 信用卡业务营销技巧

## 壹、培训对象

□ 本课程适合银行信用卡业务营销人员

## 贰、培训方式

本课程以提升信用卡销售技能及养成客户用卡习惯为目标，通过案例分析、分组讨论、销售体验游戏、角色扮演、现场演练呈现等教学方式达到学习目的

## 参、培训目标

在本课程中，学员将会学习和掌握银行信用卡业务专业销售技巧的流程和步骤，掌握专业销售技巧中各个环节的重点技巧。此次培训将有助于实现以下目标：

- 让学员认识积极心态对销售工作的重要影响性
- 掌握客户心理，培养现代营销观念
- 客户关系建立，有效处理客户异议并达成成交目的
- 使学员掌握不同客户的沟通方法，处理客户异议的技巧
- 通过实际演练，得到针对性的现场及销售中的问题解决
- 银行信用卡业务产品需求提炼，从卖点到买点提高销售效能；
- 加强沟通与表达的能力，使销售人员目标明、清晰，迈向成功销售；
- 提升信用卡激活率，养成客户用卡习惯

## 四、课程大纲

**导言：在竞争的市场中营销！产品—服务—价格**

### 一、信用卡客户开拓

- 1、外拓营销开拓及准备事项
- 2、厅堂营销开拓
- 3、交叉营销开拓
- 4、社团营销开拓
- 5、互联网营销开拓

**实操演练：企事业单位团办外拓拜访，短信（微信）信用卡营销内容编写**

### 二、信用卡营销沟通实战技巧

#### 1、攻心为上——营销心态建设与客户心理分析

- 积极的销售心态培养

- 
- 营销前的准备清单
  - 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
  - 客户性格类型分析及沟通策略

课堂讨论：从不需要到需要，客户因为什么而发生了改变？

案例解读：三张信用卡的销售启示

## 2、赢得兴趣——成为受客户喜爱的沟通高手

- 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

现场营销沟通测试：你是不是一个受人喜爱的听众？

## 3、投石问路——通过提问发掘与引导需求

- 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？

## 4、显示能力——银行信用卡业务说明与呈现的技巧

- 如何做好银行信用卡介绍与说明；
- 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现状匹配联想力
- 信用卡产品说明的技巧及注意事项；

现场呈现：信用卡业务卖点如何转换为客户买点，如何给客户讲情境案例

信用卡营销沟通战术：期待效应、晕轮效应、学习法效应、富兰克林效应

---

## 5、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？客户说已经有很多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？客户说其他行额度给的更高，有更优惠的活动政策你如何处理？

## 6、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。
- 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:如何辨识客户的成交信号？

## 第三部分：售后维护养成客户用卡习惯

- 额度管理策略
- 积分好礼策略
- 分期支付策略
- 年费优惠策略
- 客情关系策略