
银行网点主动服务营销技巧

一、 课程目标

此课程重于银行网点新时期转型下服务营销实战技巧培训内容，强调银行营销实战经验分享和实用方法的掌握，通过银行营销案例分析、角色扮演、练习互动等多种授课形式，培养客户服务营销意识、主动营销能力、关注核心能力发展、提升营销实战技巧、强化客户关系管理等方面得到全新学习体验和营销层次的提升，并最终实现以下培训目标：

- 明晰网点客户服务和专业主动营销要求；
- 培养主动营销服务意识，强化银行网点营销实战技能；
- 学习并掌握银行服务营销技巧与方法；
- 掌握银行客户服务营销心理分析方法；

二、课程大纲

第一章 银行网点转型下的服务营销意识提升

- 在竞争的市场中营销 服务 VS 营销
- 互联网时代下的客户服务需求分析
- 银行网点新时期转型下客户服务要求
- 银行网点全员主动服务营销时代分析
- 如何成为网点服务营销高手
- 服务营销高手特征与心理要求
- 优秀服务营销的素质模式

-
1. 培养积极服务营销心态
 2. 网点柜员在主动营销中的角色定位
 3. 网点大堂经理在主动营销中的角色定位
 4. 零售业务客户经理的角色定位
- ✚ 银行案例分享：与客户价值一起成长

第二章 主动服务营销技巧训练

一、顾客心理分析和需求引导

- 1、顾客的四种分类与心理分析
 - 2、顾客购买银行业务产品的四个要素
 - 3、如何识别顾客的购买信号
 - 4、顾客需求挖掘与营销本质分析
- ✚ 课堂讨论：顾客购买需求的产生与满足条件

二、如何快速建立服务营销亲和力

- 1、客户服务中的7秒与30秒效应
- 2、随时随地赞美他人的好习惯
- 3、成为受人喜爱的听众
- 4、性格相近的同步建立
- 5、个人有效价值的呈现
- 6、良好服务心态影响力

案例解析：一分钟营销，快速引发客户兴趣，创造客户购买需求

三、银行金融业务产品推荐技巧训练

- 1、了解所营销的金融产品及相关业务内容，成为产品专家
- 2、银行金融业务产品从卖点到买点的转变

3、各金融业务产品特性与优势分析

4、金融业务产品说明推荐的技巧训练

练习：解决方案式金融产品说明技巧训练

四、一句话客户服务营销技巧与话术训练

1、富兰克林说服法

2、案例故事法

3、数字强调法

4、晕轮效应法

5、学习心理法

6、简单促成法

7、特殊利益引导法

8、一句话处理异议技巧与解决方案、

第三章 售后服务与客户关系管理

1. 让更多的客户成为回头客

2. 为客户提供附加服务