
银行业务主动营销能力提升

一、 课程目标

此课程重于银行新时期转型下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，强化银行业务营销实战技能；
- 学习并掌握银行主动营销技巧与方法；
- 掌握银行客户主动营销客户心理分析方法；

二、 课程大纲

第一章 银行转型下的主动营销意识提升

- 在竞争的市场中营销 服务 VS 营销
- 互联网时代下的客户需求分析
- 银行新时期转型下客户要求
- 银行全员主动营销时代分析
- 🚩 银行案例分享：与客户价值一起成长

第二章 银行业务主动营销技巧训练

1、 攻心为上——营销心态建设与客户心理分析

- 积极的营销心态培养
- 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

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、 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；
- 快速建立营销沟通亲和力
- 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

- 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？

4、 显示能力——银行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

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。

✚ 现场互动：客户说考虑一下你如何处理？客户说贷款利息高，额度低，期限短，手续太麻烦你如何处理？客户开户时不愿意捆绑手机银行业务，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？

6、 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？

✚ 银行外拓营销中的经典案例解析

第三章 客户分层关系管理与维护

1、客户关系管理核心思想

- 理念：欲取先予
- 内容：解决问题，提升客户满意度
- 价值：使销售变得简单
- 目标：实现价值与效益最大化
- 结果：促使客户忠诚，提升我行效益

2、 客户分层管理与维护方式

- 客户销售分层管理法
- 客户金字塔分层管理法

▫ 重要客户分层管理与维护方式

3、 客户信息数据库建立

▫ 客户动态数据及表格建立

▫ 客户基本细节信息收集

▫ 客户个人细节信息收集

▫ 客户商业细节信息收集

▫ 客户服务记录信息建立

4、 客户维护方法

▫ 客户维护程序面建设

▫ 客户维护个人面建设

5、 客户服务满意度提升

➤ 超越客户满意度的八大策略

