

《雄鹰展翅——银行理财经理产能提升训练营》方案

【推荐课程】

课程模块名称
0.5天：《形象助你赢得客户信任：理财经理专业形象打造》
0.5天：《点滴细节展现专业：客户拜访和接待礼仪》
0.5天：《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公文写作能力》
0.5天：《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公务邮件》
0.5天：《会做更要会沟通：客户沟通中的听、问、说及基础沟通技巧》
0.5天：《会说更要会营销：有针对性的客户沟通及营销话术训练》
0.5天：《会做更要会讲：汇报及产品介绍能力提升训练》
0.5天：《我有我招数：问题分析与解决》
0.5天：《沙龙活动如何办：会议营销的策划、准备、组织及及主持（上）》
0.5天：《沙龙活动如何办：会议营销的策划、准备、组织及及主持（下）》

【课程具体纲要】

《形象助你赢得客户信任：理财经理专业形象打造》

第一讲：“形象”礼仪——让形象帮您“赢得尊重”

- 商务礼仪重在商务
- 走出7秒第一印象怪圈
- 商务人员形象四原则
- 女性理财经理的形象要求

- 男性理财经理的形象要求

第二讲：“举止”礼仪——行为细节中内心语言的流露

- 自信的站姿
- 坐姿及有亲和力坐姿
- 轻盈的移动
- 优雅的取物及介绍资料的展示
- 微笑——运气和财富的交换器
- 如何用身体语言拉近和客户的距离

第三讲：视图顿悟——解决深层次学习意愿

- 商务礼仪重在商务——为银行学还是为自己学？
- 走出7秒第一印象怪圈——让学员自觉重视起形象和举止

《点滴细节展现专业：客户拜访和接待礼仪》

第一讲：客户拜访与接待礼仪

- 握手——这5秒钟意味着经济效益
- 迎接与引领
- 陪同与乘电梯
- 商务介绍顺序与原则
- 商务会谈座位
- 商务会见座位
- 商务谈判座位
- 送别

- 公务乘车座位安排
- 递送名片
- 敲门？寒暄？聊什么？——客户拜访和接待中的各种细节及注意事项
- 第一次拜访的目的？如何告辞？

第二讲：宴请和餐饮礼仪

- 宴请准备：吃什么能给客户留下深刻印象？
- 如何点菜？如何控制预算？——如何避开餐饮业的大坑？
- 中餐的座次
- 谁开酒？谁开采？
- 敬酒注意事项
- 餐具的正确使用方法
- 中餐的禁忌及常见误区
- 西餐的简单礼仪及要求

《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与公文写作能力》

通过培训，学习商务写作规范和技能，使学员提高结构化思维能力，快速构建写作思路，形成结构化的要点逻辑，提高写作效率；建立商务写作需挖掘读者的关注点、兴趣点、需求点和利益点的意识；掌握运用金字塔原理的方法，建立思考周到全面严谨、不重叠无遗漏的习惯；知道汇报工作需言简意赅、条理清晰、重点突出且紧扣领导意图。从而帮助新员工的事业发展，使其快速成为一个内外兼修的成功职业人。

第一讲：公文写作的语气

- 案例分享——不同写法导致的巨大差别
- 解析公文写作三要素：至关重要的语气，内容和结构
- 确定“语气”的两大因素
- 对方的身份及沟通的事件性质
- 所有“内容”围绕的核心

第二讲：建立金字塔“结构”——让您的观点从假设变成结论

- 为什么公文写作要用金字塔？——结构为王，要话先说
- 什么是金字塔？——自上而下，上下一致，演绎归纳
- 怎样用金字塔？——设定目标和主旨
- 向下想三层
- MECE 原则：内容互相独立、完全穷尽

第三讲：公文写作的语言和格式特色

- 规范：用最少的字表达最多的意思；专用语
- 明确：不用描述性语言；不用模糊词汇
- 积极：写“可以做到的，而不是做不到的”；就事不就人
- 公文写作格式上的“三个凡是”

《不会写，怎敢拼职场：金字塔原理与与公务邮件》

第一讲：各类公文模板分享

- 公文模板分享
- 公文动词分享

- 公文形容词分享

第二讲：日常类公文

- 公文分类：电子邮件、商务信函、通知、请示、批复

第三讲：商务邮件六大要素

- 地址栏有学问
- 标题“精”且“准”
- 您称呼对了吗？
- 开头一句话直击要点
- 正文提供“所有”的“必需”的信息
- 结尾友好而开放

第四讲：商务邮件注意事项

- 制定正确的行动目标
- 决定文章的正式程度
- 决定文章的整体风格
- 电子文书≠正式媒介
- 底色——企业文化色
- 文字——字体、字号、颜色全员统一
- 企业落款——企业 LOGO 及统一对外信息
- 标准模版转发使用
- 电子邮件 To：与 Cc：区别
- 切记收信对象是一个“人”，而不是一台机器

- 电子信件“标题”要明确且具描述性
- 考虑他人计算机的容量
- 了解传送出去的信息将会永久留存
- 小心幽默的使用
- 小心附件功能的使用——注明附件阅览软件

《会做更要会沟通：客户沟通中的听、问、说及基础沟通技巧》

第一讲：快速与客户拉近关系——从安全到信任到业务

- 客户关系发展三阶段
- 如何与对方建立初始的信任度
- 好的销售从自我介绍开始：快速拉近客户距离的手段

第二讲：销售倾听的技巧

- 王者之听
- 倾听的五个层次——理解客户
- 积极倾听的 LADDER 阶梯

第三讲：销售提问的技巧——最棒的销售是最会讲的，还是最会问的？

- 开放式问题与封闭式问题
- 探寻式问题与引导式问题
- SPIN 四种问题：背景问题、难点问题、暗示问题、需求 - 效益问题

第四讲：沟通的理念、概念和重点

- 概念理念和重点

- 沟通三要素

《会说更要会营销：有针对性的客户沟通及营销话术训练》

第一讲：良好的沟通要求区别对待并投其所好

- 五种类型的人物性格：掌控型、分析性、友善型、表现型、中性
- 五种人格的判断方法——3分钟以内得结论，要观察哪里？
- 五种类型的相应沟通技巧

第二讲：大客户销售策略好

- 谁是我的“大”客户？——MAN法则
- 强化关系的重点
- 异议处理五步法

第三讲：营销理念梳理及销售话术训练 【全体开口练】

- 不要找妈妈要找爸爸
- 如何开场？——问三个对的问题
- 问答赞
- 对不起，非常抱歉！
- 对对对，您说的对
- 您是加一个蛋，还是两个蛋？
- 说对方感兴趣的利益点
- FFAB法则

《会做更要会讲：汇报及产品介绍能力提升训练》

第一讲：向上沟通及与客户沟通的注意事项

- 与上司沟通的障碍
- 与上司沟通的注意事项
- 与不同类型上司的沟通技巧
- 与客户沟通的不同之处及注意事项

第二讲：向高管层和客户作报告或产品介绍

- PPT 误区及优秀 PowerPoint 举例
- 如何通过专业报告影响听众，建立信誉
- 专业商业报告的结构
- 好的商业报告或产品介绍是什么样子的

第三讲：商务汇报及产品介绍呈现能力提升训练

- 汇报准备（器材、服饰等）
- 预演
- 消除紧张的小窍门分享
- 开场白
- 有效利用肢体语言
- 语言的控制
- 互动及幽默
- 令人印象深刻的结尾
- 学员演练并点评 【至少两轮训练】

《我有我招数：问题分析与解决》

课程帮助学员了解问题解决总述，掌握结构化的问题解决和决策流程，提高辨清事实，进而提升学员解决问题的思维能力和行动能力。

第一讲：发现与识别问题

- 清晰地描述问题
- 界定问题
- 避免易犯四个错误

第二讲：全面说明和深入分析问题

- 搜集信息和资料
- 描述事实及数据分析
- 确定因果关系
- 找出根本原因

第三讲：开发解决方案并选择最佳解决方案

- 创造性的思考方式
- 利用直觉性思维
- 寻找单个的解决方案

第四讲：实施解决问题的方案

- 决策本身不会解决问题
- 目标管理
- 计划管理

- 推销解决问题的方案
- 由团队合作来解决问题

《沙龙活动如何办：会议营销的策划、准备、组织及及主持（上）》

沙龙和会议营销以其固有的模式和独特的魅力，正成为当下各行业非常流行的营销模式。“会议就是业绩、会场就是战场。”本课程则通过大量的丰富的实践，解密了沙龙和会议营销各个环节的关键和运作方式，帮助理财经理团队高效展示产品和服务，提升销售业绩。。

第一讲：概述：关于沙龙活动及会议营销

- 什么是沙龙活动和会议营销？
- ——温柔而美丽的陷阱？或增进了解的平台？

第二讲：沙龙和会议的策划

- 主题策划明确
- 主讲嘉宾的选择与条件（如需主讲嘉宾）
- 客户名单
- 邀约话术
- 邀约
- 主持
- 主讲嘉宾
- 中场沟通
- 谈判
- 收单及跟进

第三讲：沙龙和会议的组织

- 会前动员
- 工作人员的分工与协作（会前明确是最好的风控）
- 会场布置
- 签到和迎宾
- 引导入场和接待——注意事项
- 一般会议流程

《沙龙活动如何办：会议营销的策划、准备、组织及及主持（下）》

课程帮助学员了解问题解决总述，掌握结构化的问题解决和决策流程，提高辨清事实，进而提升学员解决问题的思维能力和行动能力。

第一讲：沙龙活动的主持及主讲人

- 主持人
 - ◇ 形象、普通话
 - ◇ 气氛调度、节奏和时间安排
 - ◇ 衔接台词和修饰词
 - ◇ 脱稿要求
- 主讲嘉宾或专家
 - ◇ 专业性形象的要求
 - ◇ 专业性内容的要求
 - ◇ 专业性表达的要求
- 现场互动提问
 - ◇ 操作方式

- ◇ 现场挑战的处理
- 贵宾体验区交流
 - ◇ 分工协作
 - ◇ 注意事项
 - ◇ 客户体验

第二讲：会后跟踪

- 最终的重要性
- 拜访时间及方式
- 客户类型分析
- 会后追踪注意事项
- 追踪话术
- 追踪的三大秘诀
- 写在最后的话

课程收尾

- ◇ 制定未来 3 个月计划
- ◇ 寻找一对一监督对象
- ◇ 行动计划