

# 《卓越银行客户经理营销能力综合提升》课程大纲

----**实战营销管理讲师 张朝强**



**【课程时间】**：2-4 天,可以根据需要订制、调整内容

**【课程特色】**：

本课程针对客户经理的需具备的实战营销技能、素质，融入催眠、NLP、心理学、教练技术等原理，将枯燥的理论穿插案例+视频+互动+分组讨论+模拟演练+分享+游戏+竞赛等各种形式，进行深入浅出、生动地演绎。课程以客户经理营销难题为中心，关注人性、客户心理需求，具备实用性；以客户经理所需素质、技能结合营销流程编排课程，循序渐进，具备专业性；内容涉及面广，具备系统性。

课程模块	课程内容和目的
自我修炼	角色定位：厘清身份、职责、目标，明确学习、工作方向，“定能生慧”； 职业发展 9 大关键：把握工作关键点，快速进入角色，减少失误，提高效率； 10 个信念：调整好心态、工作状态，应对挑战，发挥潜能，提高业绩； 压力情绪管理：缓解压力，调节情绪，改善人际关系，减少客户投诉。
沟通技巧	学习高效的沟通技巧，提高工作绩效； 了解人性，看清自己、他人，以对方为中心将心比心，提高亲和力，改善人际关系； 分析、判断客户类型，掌握相处之道，“对症下药”，销售事半功倍。
客户开发	确定目标客户，掌握客户开发的渠道，清楚业务开展的目标、方向、方式； 学习开发客户的各种技巧； 做好与客户面谈前的各项相关准备，包括采用电话营销结合面谈进行开发； 掌握拜访客户的要点（含场外公关），以及建立良好客户关系的步骤。
客户心理	全面认识客户消费心理、购买动机、购买流程等相关心理活动、要素。
需求分析	分析客户理财产品的需求。
需求创造	挖掘客户需求，创造需求。
产品呈现	掌握 FABE、USP、UBV 等基本产品呈现技巧； 掌握产品呈现的 7 种武器； 掌握 SPIN 顾问式销售、催眠式销售等销售技巧。
异议处理	正确认识异议，了解异议产生的原因，掌握处理的方法、流程。
缔结成交	认识成交信号；了解成交铺垫；掌握成交技巧。
倍增业绩	学习倍增业绩的其他营销方式、策略。

## 【课程大纲】：

### 第一章、卓越银行客户经理的自我修炼

#### 一、角色定位

- (壹) 财务顾问
- (贰) 双重代言人
- (参) 营销专家

#### 二、职业发展的9大关键

- (一) 目标决定高度
- (二) 熟悉文化制度
- (三) 引导客户，控制风险
- (四) 先易后难乘胜追击
- (五) 信贷资源决定业绩
- (六) 授信操作要坚持
- (七) 授信产品莫放弃
- (八) 经营好人际关系
- (九) 银企共赢长久计

#### 三、营销三问

#### 四、营销三宝

#### 五、8力修炼

#### 六、10个销售的信念

#### 七、压力与情绪管理

- (一) 正确认识压力、情绪
- (贰) 常用的调节方法
- (参) **NLP** 心理学对情绪的调控技术
- (四) 宗教中对情绪调节的方法

#### 八、其他方面

- (一) 产品知识
- (二) 行业知识
- (三) 岗位技能
- (四) 时间管理
- (五) 职业辅助知识

部分案例、视频：美国营销协会的调查

两位客户经理不同的工作方式，业绩差距很大

客户拒绝了，3年后却主动找上门贷款

陌生客户为何一见面就马上愉快地下订单

客户下单前突然反悔  
某快递哥成功之道  
某银行客户经理虎口夺单  
某银行客户经理陌拜，遇到客户大发脾气，幽默化解，最终成交  
某银行客户经理整合资源，0成本让大客户主动存1000万存款

## 第二章、卓越银行客户经理的沟通技巧

### 一、沟通的2种模式

### 二、沟通3要素

### 三、沟通的禅定----身心合一

### 四、沟通4大基石：

(一) 望：1、眼球转动；2、观察部位；3、焦点VS外围视觉；4、读心术（表情、动作信号）

(二) 闻：聆听的技巧、聆听的4个境界

(三) 问：1、封闭式/开放式；2、高效引导法；3、三归提问法；4、强力提问法

(四) 说：1、上什么山唱什么歌；2、见什么人说什么话；3、复述；4、先跟后带；5、魔术语言；6、增强说服力的方法（10大说服力法则；其他增强说服力的方法）

五、亲和力：亲和力3前提、情感银行、同一频道----先跟后带、V.A.K、瞬间亲和力……

### 六、沟通8宝

### 七、抱楚为痛----沟通沟心

(一) 行为冰山模型

(二) 马斯洛需求层次论

(三) 对方最关心的是什么

(四) 如何站在对方立场进行沟通

### 八、明心见性----DISC客户性格分析

(一) DISC四种性格的特点描述

(二) DISC四种性格的录像片断

(三) 针对不同性格的沟通技巧

(四) 自我测试：自己属于什么性格？

### 九、销售沟通的核心流程

(一) 获取客户信任

(二) 客户信息收集

(三) 客户需求激发

(四) 产品巧妙融入

(五) 方案呈现促成

部分案例、视频：

某客户经理峰巧用客户见证成交

不同性格客户的特点及沟通技巧

连续12年蝉联世界吉尼斯销售记录的乔吉拉德的教训

无法抗拒的亲和力

德国情报局的读心术

某客户经理电话预约客户的误区及正确处理方式

与某企业老板吃饭期间，一位员工赞美老板，老板不喜欢，客户经理化解沟通中的误会

游戏、训练：巧猜年龄、生日

3种角色的沟通

### 第三章、卓越银行客户经理的客户开发技巧

#### 一、确定目标客户——找对象

(壹) 优选客户

(贰) 目标客户分类

#### 二、客户开发的渠道

(壹) 陌生拜访

1、 开发的流程

2、 开发的技巧

(贰) 查媒介

(参) 模仿成功案例

(四) 缘故法

(伍) 借力“人脉供应商”

(六) 进入人脉圈

(七) 转介绍法

(八) 公私联动

(九) 活动营销

(壹零) 讲座式营销

(壹壹) 系统识别/内部资料

(壹贰) 网点客户开发

1、 网点客户开发的误区

2、 网点客户开发的技巧

#### 参、 电话营销

(壹) 电话营销的特性

(贰) 电话营销的技巧

#### 四、 做好准备，接近客户

(壹) 收集情报

(贰) 制订访问计划

(参) 准备营销工具

(四) 约见客户

#### 伍、 拜访客户的要点

- (壹) 拜访对象
- (贰) 礼仪形象
- (参) 注意事项
- (四) 场外公关——非正式沟通

## 六、建立客户良好关系 6 部曲

- (壹) 找目标客户
- (贰) 帮客户解决问题
- (参) 让客户明白理财产品能解决的问题
- (四) 把收益具体化、数字化
- (伍) 供客户需要的理财产品
- (六) 确保客户能正确掌握所购的理财产品

案例：某客户经理到企业给员工团办信用卡，刚开始低效的做法，辅导后改进方法提高效率

某客户信任客户经理主要因为一个细节

某客户经理计划、准备不周，导致浪费时间，错过营销机会

某客户经理巧妙利用同业资源

某客户经理与某弱势群体打成一片，借力营销，3 个月时间新增存款 300 万元

客户为何挂电话？

某客户经理对经常被营销而拒绝率非常高的存量客群，调整营销方式、话术后的变化？

某客户经理借力 4S 店、中介公司高效获客

.....

## 第四章、卓越银行客户经理对客户需求的把握

### 一、银行客户心理分析

- (一) 销售中对方思考的 6 个问题
- (二) 人性的根本
- (三) 马斯洛心理需求
- (四) 性格分析学：感性理性、DISC .....
- (五) 银行客户消费心理

- 1、性别：男人 VS 女人
- 2、收入：高、中、低
- 3、年龄：老、中、青
- 4、职务：老板、中高管、基层
- 5、性格：感性理性、VAK、DISC .....

- (六) 银行客户谈判心理
- (七) 银行客户 10 种购买中的价值观
- (八) 银行准客户 4 要素 MAN
- (九) 客户购买决策的行为模式/习惯
- (壹零) 客户决策链

### 二、客户需求分析

- (壹) 广义的需求

- (貳) 对产品的需求
- (参) 客户需求分析
- (四) 客户需求判定

### 参、 客户需求创造

- (壹) 认识需求创造
- (貳) 如何需求创造？
- (参) 客户的痛苦点

案例：某女客户经理颜值低，业绩却一直很好，而且客户关系紧密？

某网点主任借助自身几乎免费的资源，作为拉存款的筹码？

如何判断客户性格，对不同性格的客户采取不同的沟通方式？

一厢情愿的推销

机关枪扫射式推销 VS 狙击枪精准营销

最牛的媒人

脑白金营销成功的关键

为何能成功卖女性内衣、口香糖给女士？

高端餐具店店长面对男客户拒绝，转向营销其太太轻松成交？

## 第五章、卓越银行客户经理产品销售技巧

### 一、银行产品呈现技巧

#### (一) 银行产品基本呈现技巧

- 1、FABE：特优利证
- 2、三句半
- 3USP(独特优/卖点)
- 4、UBV (独特利益点)
- 5、相关利益点
- 6、推荐产品的步骤：
  - A、了解客户需求---B、将需求与 FABE 结合---C、确认客户是否认同

#### (二) 银行产品呈现的 5 种武器

- 1、巧设诱饵法（假设提问法）
- 2、打预防针法
- 3、顺藤推瓜法
- 4、五感轰炸法
- 5、T 形对比法

#### (三) 银行 SPIN 销售

- 1、聊现状
- 2、找问题
- 3、挖伤口
- 4、开解药

#### **(四) 银行销售锁定客户**

- 1、 锁定客户的要素
- 2、 锁定客户的话术

#### **(五) 银行催眠销售**

- 1、 设置心锚
- 2、 洞悉对方的魔术语言并说出来
- 3、 瞬间催眠语言
- 4、 九赢真经--催眠式销售法

### **三、银行客户异议处理技巧**

#### **(一) 银行客户异议产生的原因分析**

- 1、 客户不认可或不了解销售人员；
- 2、 客户不认可或不了解公司、产品；
- 3、 客户暂时没有找到需求；
- 4、 客户有其他的选择；
- 4、 客户想多争取利益；

#### **(二) 银行客户异议处理的时机及策略**

- 1、 提前处理
- 2、 立即处理
- 3、 延迟处理
- 4、 忽略处理

#### **(三) 银行客户异议处理的流程**

- 1、 积极面对
- 2、 耐心聆听
- 3、 先处理感情，再处理事情
- 4、 锁定异议点：假设法、重点法
- 5、 把异议变成问题
- 6、 回应+引导

#### **(四) 降龙十八掌---异议处理技巧**

- 1、 肯定法
  - 2、 太极法
  - 3、 看山法
  - 4、 惊讶法
  - 5、 复述法
- .....(省略，因时间有限，根据学员需要选几种常用的方法)

### **四、银行销售缔结成交**

#### **(一) 银行客户购买的 5 种信号**

- 1、 语言
- 2、 眼神

- 3、表情
- 4、动作
- 5、征求别人意见

## (二) 银行客户成交前的铺垫

- 1、客户需求陈述
- 2、产品总结介绍
- 3、急需难得机会
- 4、购买决策权力

## (三) 银行成交 9 赢神功----成交技巧

- 1、假设成交法
- 2、选择成交法
- 3、宠物成交法
- 4、回头成交法
- 5、对比成交法
- 6、机会成交法
- 7、6+1 成交法
- 8、欲擒故纵法
- 9、交叉成交法
- 10、次要理由法

部分案例、视频：银行转存款

银行信用卡销售

揽储高手的绝招

保险业务员常用的套路

巧妙面对“老江湖”砍价

选择成交法中常见的误区

产品知识倒背如流却业绩不好的客户经理

游戏、训练：模拟约会

了解客户的价值观排序并调整销售呈现方式

## 第六章、陌生拜访

一、陌拜流程及技巧

二、陌拜常见的误区

部分案例、视频：

某银行客户经理陌拜遇到客户不理不睬，抓住机会突破，最终成交

某银行客户经理提前降低陌生客户拒绝率的绝招

某银行客户经理快速与客户建立信任感的秘诀

张朝强老师独创策反客户的 SSDN

## 第七章、客户关系维护

- 一、跟进
- 二、建档
- 三、送礼
- 四、活动

部分案例、视频：某客户经理联系存款只剩下 9 元的黑金客户，却意外收获了  
某客户的考验  
深圳某老板特别的礼物  
张朝强老师特别的礼物、短信

.....

## **第八章、卓越银行客户经理业绩倍增之路**

- 一、借势巧营销
- 二、集群化营销
- 三、链条式营销
- 四、异业间联盟
- 五、网络化营销
- 六、自媒体营销

部分案例、视频：一个好汉三个帮  
幽默轻松拿订单  
快乐拓客来我行  
异业联盟在银行

.....