

银行信用卡创意电销训练

课程背景：

商业银行信用卡自 21 世纪初进入国内，已经成为银行业乃至个人金融服务市场中成长最快、搭载客户量最大、最多元化及金融创新发展最迅猛的产品之一。

信用卡使用改变国人的消费观念，各个银行将信用卡重视程度不断提高，但是面对竞争，各种营销方案层出不穷，每个银行从所在宏观环境，需求环境，竞争环境不同，决定采取的营销策略不同。

商业银行信用卡电销人员应从新认识自身优势，精耕细作客户，任何一条有关客户的大数据都很可能带来优质的存款、贷款、中间业务及效益，谁先捕捉了最新信息，谁就抢占了银行市场的先机。

课程收益：

1. 电话销售人员学会高端客户电话沟通技巧
2. 电话销售人员面对客户拒绝的正确心态应对技巧
3. 电话销售人员根据客户类型设计及应答话术
4. 掌握电话营销技巧的核心内容
5. 掌握电话营销每个流程的脚本设计及应答话术
6. 总体提升电话销售人员销售业绩
7. 总体提升电话销售人员心理调整
8. 总体提升电话营销人员团队沟通及协作能力

授课对象：信用卡电话销售人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟等方式

授课时长：2 天（6 小时/天）

课程纲要：

第一篇：电话营销心理调整篇

- 1、快乐的团队文化建设
个人荣誉感及团队荣誉感

团队管理人员内在修炼

2、员工对行业及电销的正确认知

爱上你的工作

爱上你的客户

爱上你的产品

用爱去做电话营销

3、好的心态是成功电销的开始

电话销售人员角色认知

电话销售人员岗位胜任模式分析

电话销售人员工作的消极状态分析

角色扮演：电话销售人员消极情绪产生的过程

4、电话销售人员对工作的成就感分析

打电话恐惧产生的原因

打电话紧张产生的原因

打电话不自信产生的原因

案例：面对骂人客户的应答话术

案例：面对客户不耐烦的应答话术

5、互动：培养电话销售人员的自信

互动：培养电话销售人员对产品的信心

6、管理人员帮助员工化解打电话恐惧的三大策略：

客户发火时，电话销售人员的应答话术

客户敷衍时，电话销售人员的应答话术

客户拒绝时，电话销售人员的应答话术

管理人员帮助员工缓解压力的六大工具

框架化解

冥想化解

兴奋化解

游戏化解

状态化解

观念化解

互动：员工压力释放练习

第二篇：客户性格分析及消费心理分析篇

1、性格分析测试及员工管理

性格分析测试题

不同性格的特征分析

不同性格的语言模式

不同性格的声音特征
不同性格的优点分析
不同性格的缺点分析
不同性格的心理需求

3、客户类型及消费心理分析

客户为什么抵触电话营销？
客户为什么听到公司就挂断电话？
客户消费心理的两大核心需求

4、客户的四种购买类型分析

“成本型客户”消费心理分析及应答话术
“品质型客户”消费心理分析及应答话术
“一般型客户”消费心理分析及应答话术
“特殊型客户”消费心理分析及应答话术
“配合型客户”消费心理分析及应答话术
“叛逆型客户”消费心理分析及应答话术
“自我决定型客户”消费心理分析及应答话术
“外界决定型客户”消费心理分析及应答话术

第三篇：高端客户电话沟通技巧篇

1、高级沟通技巧一：提问技巧

提问的三大好处
提问在投诉中的运用
提问在销售中的运用
提问在服务中的运用
常见的两种提问方法（开放式、封闭式）

2、接听电话有效提问技巧

纵深性问题——获得细节
了解性问题——了解客户基本信息
封闭式问题——确认客户谈话的重点
征询性问题——问题的初步解决方案
服务性问题——超出客户的满意
案例分析：运用提问技巧提高客户的满意度
情景模拟：运用提问挖掘客户对信用卡的需求
提问游戏：挖掘需求

3、高级电话沟通：倾听技巧

倾听的三层特殊含义
倾听的障碍
案例：银行行业专业术语引起的倾听障碍

案例：方言引起的倾听障碍

4、倾听的三个层次

表层意思

听话听音

听话听道

倾听小游戏：某营销中心一次无效的沟通

5、回应技巧

案例：面对面的回应技巧（表情、动作、语言）

确认技巧及话术

澄清技巧及话术

案例：一次投诉客户的澄清

案例：某信用卡中心话务和客户的思想，不在同一个频道

记录技巧及话术

模拟训练：倾听处理误会电话

6、高级电话沟通：

引导技巧

引导的第一层含义——由此及彼

案例：把客户的注意力进行转移的技巧——由此及彼

引导的第二层含义——扬长避短

快乐游戏 A：找出信用卡的缺点和不足

快乐游戏 B：把信用卡的不足和缺点，变成优点和好处

思考：在电话中如何运用引导技巧，把不足引导成优势

7、高级电话沟通

：赞美技巧

赞美的价值和意义

认清赞美的本质

案例：赞美客户之后的连锁正面反应

面对面赞美的方法

巧妙赞美的 3 点

电话中赞美客户的方法

直接赞美

比较赞美

感觉赞美

根据客户状态进行赞美：

赞美客户名字

赞美客户所在城市

赞美客户口音、方言

赞美客户的工作

赞美客户乘坐的交通工具

赞美客户核实年龄（年轻、中年）

赞美客户的生日

赞美客户有孩子

赞美客户选择的额度

案例：如何赞美男性客户

案例：如何赞美女性客户

案例：如何赞美投诉的客户

快乐游戏：赞美的魅力

第四篇：电话营销技巧及话术应答篇

1、营销技巧一：

开场白前 30 秒

开场白设计的三要素

开场白禁用语和常用词

开场白客户说：“不需要”时，应对话术处理

开场白客户情绪不好，应对话术处理

开场白客户说：“很忙，没时间”，最佳应对话术

2、电话销售人员不同信用卡产品的脚本设计

开场白脚本设计

白脚本设计

白脚本设计

赠送开场白脚本设计

2、营销技巧：

挖掘客户需求

挖掘客户需求的工具是什么

提问的目的

提问的两大类型

外呼提问遵循的原则

三层提问法

信息层问题设计及应答话术

问题层提问设计及应答话术

解决问题层提问设计及应答话术

现场演练：演练

3、营销技巧：

有效的产品介绍

产品介绍最有效的三组词

提高营销成功率的产品介绍方法

体验介绍法

对比介绍法

主次介绍法

客户见证法

录音分析：模拟

4、营销技巧四：

客户异议处理与挽留技巧

正确理解客户异议

客户说“卡年费太贵”的心理活动

客户说“你们服务不好”的心理活动

5、客户异议处理的四大应对沟通技能

客户常见异议

当电话销售人员开场白时，客户就说：“我不需要”应对技巧

当介绍了信用卡的卖点后，客户说：“不需要”应对技巧

介绍后，客户说“我不感兴趣”应对技巧

介绍后，客户说：“我考虑考虑”应对技巧

介绍后，客户说：“发份你们的资料过来我看看吧”应对技巧

客户说：“我很忙，没时间、在开车、开会”应对技巧

客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧

客户在电话里说粗话，骂人，应对技巧

6、营销技巧五：把握促成信号，有效促进成交

什么是促成信号？

促成信号的把握

促成的语言信号

促成的感情信号

促成的动作信号

常见的6种促成技巧

直接促成法

危机促成法

二选一法促成法

体验促成法

少量试用法

客户见证法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

7、营销技巧六：电话结束语及二次跟踪

专业的结束语

让客户满意的结束语

结束语中的 5 个重点

成交后的转介绍话术设计

跟踪电话的注意事项

跟踪电话的时间拟定

跟踪电话的脚本设计