

## 《唤醒与开发休眠客户》

适合对象：理财经理、产品经理、对私客户经理

培训课时：2天12小时

培训讲师：许晋

课程提纲：

### 第一单元 银行客户细分与开拓定位

- ✓ 怎么制订自己的营销目标和营销计划
- ✓ 推动自己目标实现的三张报表
- ✓ 如何锁定目标客户

#### 案例：某银行的宣传视频中定位

- ✓ 目标客户角色细分与分析
  - ◇ 决策层、管理层、操作层、技术层的角色定位
  - ◇ 本项目的各角色定位（决策者、受益者、影响者、评论者、反对者）
  - ◇ 如何理清客户的管理架构及选择自己的战略盟友？
- ✓ 客户资源获取的5大渠道
- ✓ 对客户进行有效分组
  - ◇ 经营权有关的客户
  - ◇ 存款客户
  - ◇ 贸易融资客户
  - ◇ 资金/交易对手客户
  - ◇ 由银行其他部门/分行提供借贷额度的客户

案例：某银行在黄金下跌过程中，如何通过创造营销机会成交 800 万黄金礼品实战营销案例

### 第二单元 常见的客户沟通与习惯

- ✓ 中国特色的思维习惯
  - ◇ 客户关系的基础
  - ◇ 客户关系发展的四种类型

- ◇ 客户关系的意义与识别（亲近度，信任度，人情）
- ✓ 认识你的客户性格及沟通方法
  - ◇ 视觉型、触觉型、听觉型
  - ◇ 三种类型的沟通方式
- ✓ 沟通技巧的四要素（望、闻、问、切）
- ✓ 沟通互动技巧训练

**视频：如何跟客户建立亲和力，神探 04**

- ✓ 客户面部表情解读
- ✓ 沟通在销售中的实际应用
  - ◇ 沟通技巧的四要素（望、闻、问、切）

**案例：刘邦与张良**

- ✓ 沟通在成单中的应用

**实战练习：建立一份客户档案；**

**实战练习：某银行如何在季度末考核来临前，通过一个大客户关键人完成 4 个亿的存款业绩。**

**第三单元 休眠客户的电话与面谈技巧**

- ✓ 电话沟通的 3 大优势
- ✓ 电话沟通的 5 大应用流程
- ✓ 用 5W1H 检查记录内容的完整性
- ✓ 如何通过电话找到我们要找的人并进行约进？
- ✓ 电话沟通中常见的错误用语
- ✓ 电话沟通的实践应用及话术
  - ◇ 关注点：重点客户、老客户、潜在客户的电话流程区别
- ✓ 让客户记住你的 5 个沟通密码
- ✓ 外出拜访要带哪些资料？
- ✓ 客户服务流程与方法
- ✓ 最有效的营销地点探讨

**第四单元 客户的抱怨与投诉处理**

- ✓ 处理客户抱怨及投诉的“葵花宝典”

- ◇ 宝典一: 积极聆听, 以示尊重 ;
- ◇ 宝典二: 求同存异, 寻求共识 ;
- ◇ 宝典三: 彰显利益, 弱化不足 ;
- ◇ 宝典四: 把握时机, 促成决定。
- ✓ 客户投诉的心理分析
- ✓ 客户投诉的四种需求
- ✓ 处理客户投诉、异议的金科玉律
  - ◇ 3W、4R、8F 法则, 处理客户异议
  - ◇ LSCIA 模型处理客户投诉
- ✓ NLP 在客户投诉中的应用
  - ◇ 通过语言建立和谐关系——先跟后带
  - ◇ 通过语言洞察思想——逻辑(理解)层次
  - ◇ 运用语言澄清思想——检定语言模式
  - ◇ 运用语言转变心态——把否定性的负面词语改为肯定性的正面词语
  - ◇ 运用语言摆脱困境——改写语言和思维模式
  - ◇ 运用语言重塑积极的思维模式——换框法
- ✓ NLP 六个层次的启发及应用
- ✓ 产生分歧的行为动机

演练：上对下切法的应用

## 第五单元 金融产品的介绍及成单技巧

- ✓ 了解金融人性
  - ◇ 客户资金来源
  - ◇ 投资目标、年限、经验
  - ◇ 客户风险承受能力
  - ◇ 现金流量
- 视频：卖拐
- ✓ SPIN 的问话及深度挖掘客户需求技巧
  - 分组讨论/角色演练/分组练习:有效提问的步骤
- ✓ 产品组合的核心

- ◇ 客户类型
- ◇ 主要金融需求
- ◇ 配套产品服务
- ◇ 衍生金融需求
- ✓ FABE 的产品展示
- ✓ 如何设计和展示方案
  - ◇ 产品设计上给予的特性及功能
  - ◇ 产品特性的利点
  - ◇ 满足客户本身特殊的需求
  - ◇ 图表法、对比法、数字法、案例法

FABE 案例演练：基金定投、保险

- ✓ 客户成单的常见借口及演练
- ✓ 客户拒绝成交 5 个原因
- ✓ 客户常见的异议处理技巧
  - ◇ 解决异议的逻辑
  - ◇ 人性行销的公式：认同-赞美-转移-反问
  - ◇ 处理成交异议的具体话术
  - ◇ 具体方法与处理话术
- ✓ 客户成交的 6 种暗示
- ✓ 快速成交的 7 种方法
- ✓ 客户满意度 VS 客户忠诚度
- ✓ 如何让客户从满意到忠诚
- ✓ 如何从客户深度维护到客户营销
  - ◇ 客户重复营销、交叉营销、转介绍营销

短片观看及案例分析：某客户经理让客户转介绍案例，某银行如何通过三甲医院合作完成医保结算大额业务

## 第六单元 营销服务心态的修炼

- ✓ 如何管理自己的心态
- ✓ 应该具备的心态：积极、坚韧、责任、感恩

- ✓ 积极的心态
  - ◇ 积极寻找解决问题的方法，而不是埋怨问题发生的原因
- ✓ 坚韧的心态
  - ◇ 带有爱心地坚持本职工作

**案例：陈阿土的故事，一位卓越副行长的成长经历**
- ✓ 责任的心态
  - ◇ 对事情的结果负责
- ✓ 感恩的心态：心态修炼的核心
  - ◇ 感恩于自我
  - ◇ 感恩于父母和朋友
  - ◇ 感恩于团队及社会
  - ◇ 感恩于自然 