

《个人客户经理服务规范与沟通技巧》

马冬玲老师

课程对象：网点负责人、客户经理、大堂经理

课程时长：6小时

教学手段：讲授、案例研讨、情景演练等

课程大纲：

一、讨论：成功的客户经理需要具备哪些能力与素质？职责是什么？

二、信息收集

- 1、信息收集的内容
- 2、通过哪些渠道收集信息？
- 3、合理预测客户需求

三、有效邀约

- 1、有效邀约的方式
- 2、有效邀约的技巧
- 3、有效邀约的注意事项
- 4、电话邀约客户现场训练

四、客户拜访

- 1、有效的前期准备
- 2、客户拜访的第一印象
- 3、客户拜访的自我介绍、握手礼仪、名片礼仪
- 4、建立良好关系

五、需求探询

- 1、需求的分类
- 2、需求探询的方法
- 3、需求探询的技巧
- 4、案例情景演练

六、产品介绍

- 1、产品介绍的类型
- 2、产品介绍的方法
- 3、产品介绍的技巧
- 4、FABE 销售法则

七、异议处理

- 1、异议识别、应对异议、处理异议
- 2、异议的本质
- 3、异议产生的原因
- 4、异议的分类
- 5、应对异议的原则、方法与流程

八、签约办理

- 1、签约阶段的重要性
- 2、如何顺利地完成签约
- 3、内部沟通的三个关键点
- 4、二次营销的机会

九、服务与二次营销

- 1、二次营销的基本概述
- 2、二次营销的服务
- 3、二次营销的沟通
- 4、满意客户服务与挖掘需求
- 5、基本满意客户的异议处理