

《银行网点营运人员沟通技巧及营销能力提升实训》
银行网点营运人员培训（时间：1天）

课程目标：从课堂实训角度，帮助网点营运人员掌握沟通技巧与营销技能，提高营销的积极性和主动性，提高协同营销能力，提高异议处理能力。通过情景模拟和现场点评，全面提升营运人员的沟通技巧与营销技能。

课程时间：1天，6课时

课程对象：银行网点营运人员

课程大纲：

第一讲、营运人员沟通技巧提升

（一）是什么影响了沟通

1.影响沟通的三大因素

沟通内容的准备

语言表达的技巧

非语言表达的技巧

沟通内容、语言、副语言

2.双向沟通与沟通障碍

3.周哈里窗

如何应对周哈里窗的4个区域？

4.沟通漏斗

（二）沟通的三大步骤及沟通的禁忌

1.听到对方爱说

① 倾听测试

② 同理心聆听训练

③ 同理心聆听实践

④ 听的三层次

2.说到对方爱听

① 对表达效果的评估

② 如何恰当的表达

③ 说话的温度

3.有效回应、反馈

① 反馈三层次

② 回应的目的

③ 回应的方式

4.沟通中的禁忌

第二讲、营运人员营销能力提升

（一）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

(二) 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

(三) 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

(四) 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

(五) 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

(六) 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

(七) 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

(八) 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