

银行客户经理服务沟通 4A 技巧实操

授课讲

师：何慧娴

■ 培训目的及意义(Meaning)

面对激烈的市场竞争、信贷新方式层出不穷，从曾经银行与银行间物理版图的竞争，如今演变为以物联网为基础的大数据精准定位、快速锁定需求的各网络金融、银行平台竞争。近几年信贷压力逐步显现，对客户经理及信贷员是一个不小的考验。

我们的核心竞争力到底在哪？

如何在同品竞争中拔得头筹？

如何让客户增强互动与粘性？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

本课程是基于世界 500 强宝洁集团内训课程的延伸，从有温度为切入点，结合银行服务流程，落地学习、现场运用。让学员掌握在信贷服务沟通中的 4 大关键技巧，从而更好的服务于客户。



■ 课程效果 (Effect)

- 1、认知精细化服务的本质及内涵
- 2、全面学习 4A 技巧在信贷服务、沟通、销售的环节落地运用
- 3、学习我是企业代言人思维，提升客户认同

■ **课程对象 (Object)** 银行客户经理

■ **培训方法(Methods)**结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动，游戏体验，团队竞赛，学习视频，实战答疑，小组研讨，心得分

享多种培训方式

■ **培训时限(Time)** 2天，12小时

■ **课程主体内容 (Main points)**

第一讲、机械式服务 VS 有温度的服务

一、你了解服务的最高境界吗？

分享：银行服务的趋势

案例：机器人 VS 正常人提供的服务对比

引发思考：

- 1) 你对自己岗位服务的认知？
- 2) 银行服务升级如何理解？

结论：大众式服务转变为精细化、小众、走心服务

体验工具：精细化服务中的自我核心竞争力

二、服务心态是工作动力的底层代码

小组讨论：我的客户一般都有什么样的特质？性格如何？

- 1、90后 00后消费观研究
- 2、服务循环图解析
- 3、服务核心竞争思索

服务心态自测表：测测我的客户服务潜质及问题？

第二讲、服务沟通——ADMIRATION 赞美让我快速走近你

案例分享：夸出来的 1000 万存款

思考探讨：服务中为何不能走进客户的心？

一、对于赞美的误解及运用障碍

- 1) 拍马屁、阿谀奉承、讨好他人
- 2) 技巧障碍 VS 心理障碍

二、服务沟通中的赞美技巧实操

案例分析：为何成交这么困难？

- 1) 快速拉近客户距离 2 步曲
- 2) 赞美他人的心理解析和技巧运用
- 3) 与不同性格特征的客户打交道如何把握赞美分寸

实操落地：设定工作场景进行演练

三、赞美六层次——让人立刻产生亲近与好感的秘密武器

- 1、每个层次的实际工作运用
- 2、头脑风暴进行每个层次的梳理

小组实操：运用六层次，结合本银行的服务流程进行现场演练

情景演练：实际客户拜访场景中遇到的赞美障碍进行演练

第三讲、服务沟通——ACCEPT 如何提高客户的认可度

游戏体验：别人眼中的你

一、心理的自我认同是一切的根源所在

案例分享：你对自己认可吗？

- 1) 什么是自我认同？
- 2) 它是如何左右着我们的工作情绪和认知
- 3) 如何提高自我认同？

测一测：自我认同网络测试

改一改：改进措施及目标制定

二、如何快速建立客户认同、提高认可度？

头脑风暴：客户产生异议时的处理方法？

- 1) 沟通关键节点的认同
- 2) 建立沟通场域的认同
- 3) 肯定客户的技巧
- 4) 处理客户反对意见技巧

综合训练：根据场景设置（工作中的情景）进行不同的反对意见处理及提高认可度

现场检测：现实工作场景中遇到的问题来检验技巧的综合运用

第四讲、服务沟通——ASSURED 保证是客户信赖的关键点

游戏体验：是否可以相信你？

壹、 人格保证是客户对产品信心的基础

- 1) 我提供的是配得上我品质和人格的服务
- 2) 我是企业最佳代言人

贰、 客户见证——产生口碑影响力

案例分享：铁粉的力量

- 1) 讲他人的故事、卖自己的产品
- 2) 如何做好客户见证？
- 3) 客户见证技巧实操 3 步曲

小组综合练习：模拟服务场景中的真实情景，对知识点进行巩固

第五讲、服务沟通——ACCORD 分享给予是服务专业化的体现

头脑风暴：工作中我给客户带来的价值是什么？

工作外我给客户带来的价值是什么？

案例分享：大客户经理帮客户卖猪的案例

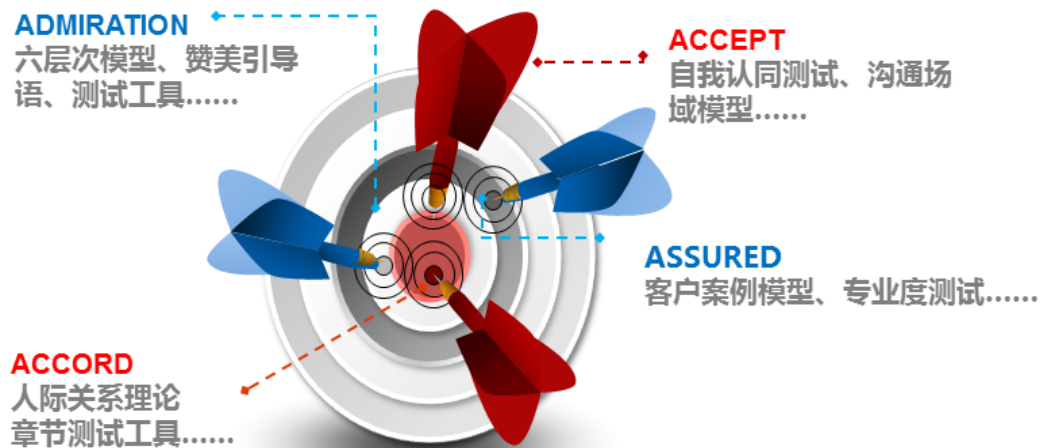
壹、 人际关系的终极密码

- 1) 我提供的是有价值的服务
- 2) 我给予意想不到的帮助

贰、 打造服务专家形象

- 1) 常用的自媒体分享
- 2) 微信维护及专业形象打造
- 3) 后续服务支持

小组实操：如何提供有价值的服务？如何改进自己的自媒体形象？



课程工具汇总 何慧娴老师

参、 全部课程回顾总结、答疑提问、合影留念

课程工具详情见下图：