

《如何做一名优秀的银行客户经理》课程大纲

【课程收益】

- 1、激发客户经理自信心，改变客户经理消极被动的工作态度，培养积极、付出的工作心态。
- 2、掌握如何全、准、及时地收集客户信息。
- 3、学会挖掘客户的真实需求，提出有竞争力的解决方案。
- 4、学习如何赢得客户的信任并建立关系。
- 5、课程将深刻诠释 SPIN 顾问式销售行为的核心本质。
- 6、强化客户经理异议处理及缔结能力，提升终极成交技巧。

【授课对象】 银行客户经理

【授课方式】 讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+经验分享

【课程时间】 1天/6课时

【课程内容】

第一讲：银行客户经理的角色定位

- 1、银行网点面临的挑战
- 2、银行客户营销本质的变迁
- 3、以顾客为中心思想和关系营销发展的结果
- 4、银行客户经理的角色定位
- 5、客户体验过程的每一个瞬间—客户经理起到的重要作用！

第二讲：银行个人客户开发技巧

1、银行个人客户开发八步法：

- | | | |
|---------------|------------|--------------|
| 【1】 甄选目标客户 | 【2】 拜访准备 | 【3】 接近客户建立信任 |
| 【4】 沟通并发掘客户需求 | 【5】 产品价值呈现 | 【6】 异议处理 |
| 【7】 缔结成交 | 【8】 优化客户关系 | |

2、如何甄选优质的目标客户

- | | | |
|-----------------|----------|----------|
| 【1】 内部挖掘 | 【2】 外部发掘 | 【3】 人脉拓展 |
| 【4】 陌拜拓展 | 【5】 结盟拓展 | 【6】 网络拓展 |
| 【7】 甄选标准：MAN 法则 | | |

3、拜访客户前必须做哪些准备？

- | | | |
|------------|----------|------------|
| 【1】 形象准备 | 【2】 心态准备 | 【3】 销售工具准备 |
| 【4】 客户信息准备 | | |

4、接近客户的方法与技巧

- | | | |
|----------|-----------|----------|
| 【1】 电话预约 | 【2】 邮件/信函 | 【3】 直接陌拜 |
| 【4】 进社区 | | |

案例：某银行开展微信营销与社区营销的步骤

5、如何快速建立信任

6、洞悉客户心理需求

7、我们为客户提供什么？

- | | | |
|------------|------------|----------------------|
| 【1】 储蓄结算业务 | 【2】 银行卡业务 | 【3】 个人贷款业务 |
| 【4】 个人理财业务 | 【5】 电子银行业务 | 【6】 不同业务的营销技巧与实战案例解析 |

8、如何展现产品价值？

- | | |
|------------------|-----------------|
| 【1】 活化演示 VS 体验营销 | 【2】 巧用“加、减、乘、除” |
|------------------|-----------------|

【3】 练习：利益展示的 FABE 法

9、如何处理客户异议？

【1】 挖掘 QBQ

【2】 感同身受

【3】 赞美

【4】 澄清事实/转移话题

【5】 反问提方案

【6】 案例练习：不喜欢用电子银行

10、如何踢好临门一脚？

【1】 投石问路法

【2】 利益综述法

【3】 案例成交法

【4】 假定成交法

第三讲：顾问式销售技巧深入挖掘客户需求

1、顾问式销售策略

【1】 销售对话中隐含商机的挖掘

【2】 如何把握销售过程中的购买循环

【3】 销售对话问题设计

【4】 SPIN 与传统销售模式解析

2、SPIN-客户需求开发工具

【1】 S—背景型问题如何更加有针对性

【2】 P—难点型问题如何挖掘

【3】 I—暗示型问题如何深入

【4】 N—需求利益型问题如何展开

3、运用 SPIN-顾问式常见的注意点

4、工具类：提供一套 SPIN-顾问式销售工具

5、案例模拟：用 SPIN-顾问式来设计我的产品

6、对 SPIN 各环节的理解和技巧

7、交易的延伸

8、案例分析、角色扮演、团体游戏、小组讨论

第四讲：结束，答疑，总结