

# 《银行如何进行外拓营销》课程大纲

【培训对象】 网点负责人、柜员、大堂经理、客户经理

【培训时间】 2天/12课时

【授课形式】 讲授、角色扮演、分组研讨、市场实做、陪同作业与点评总结。

【项目目标】

1.提升营业网点营销能力

a) 交叉营销技巧

b) 谈判沟通技巧，如何挖掘客户需求和兴趣点

c) 如何做好后续客户管理

2.掌握专业化营销操作流程，塑造良好的销售习惯

3.改善客户筛选的效果，提升交叉销售成功率。

【课程内容】

第一讲：银行面临挑战

一、宏观：三大挑战

1、互联网金融

2、金融脱媒

3、利率市场化

二、微观：

1、本银行附近区域挑战

2、本银行发展现状

三、银行如何应对？

1、主动

2、求变

3、SWOT分析

4、定位

5、差异

四、银行外拓营销？

1、机会

2、情感

3、利益

4、团队

5、健康

第二讲：银行外拓前准备

一、心态准备

1、销售----世界上最伟大的事业！

2、销售是什么？

3、成交就是为了爱！

4、剩者为王！----销售从拒绝开始，没有失败，只有放弃！

5、凡事的发生，必有其原因，必有利于我！

6、无论发生什么，勇于负责！

7、做销售就是学做人！

8、只为成功找方法，不为失败找借口！

9、卓越源自企图心

10、没有完美的个人，只有完美的团队

二、能力准备

1、目标

2、重点

3、流程

4、话术

5、预案

6、相关知识

7、时间管理

8、分工合作

三、物品准备

1、身份物品：名片、铭牌……

2、资料物品：折页、单张、表格、文件夹、笔、袋子/包、海报、横幅

3、设备物品：手机、充电宝

4、赠品礼品

5、其他用品

第三讲：银行外拓沟通销售技巧

一、客户心中6问？

二、速建信任关系？

1、寻找关系

2、职业形象

3、人格魅力

4、沟通技巧

三、营造氛围

1、观察聆听

2、寒暄赞美

四、理解共赢

1、开场白

2、送礼品

五、分析客户（分析问题）

- 1、准客户 4 要素
- 2、客户三品三表
- 3、客户心中 4C
- 4、提问挖掘需求

六、呈现技巧 (提出方案)

- 1、以利诱之法-----塑造价值
- 2、以情感之法-----吸引好奇
- 3、FABE 法
- 4、T 形对比法
- 5、阴阳互动法
- 6、先抑后扬法
- 7、五感轰炸法
- 8、巧妙派单法
- 9、调查访谈法
- 10、案例见证法

七、异议处理

- 1、银行客户异议产生的原因分析
- 2、银行客户异议处理的时机及策略
- 3、银行客户异议处理的流程
- 4、降龙十八掌---异议处理技巧：肯定法、太极法、惊讶法…… (选几种实用的技巧)

八、缔结成交

- 1、银行客户购买的 5 种信号
- 2、银行客户成交前的铺垫
- 3、银行成交 9 赢神功----成交技巧
  - 1) 假设成交法
  - 2) 选择成交法
  - 3) 宠物成交法
  - 4) 回头成交法
  - 5) 对比成交法
  - 6) 机会成交法
  - 7) 6+1 成交法
  - 8) 欲擒故纵法
  - 9) 交叉成交法

第三讲：银行“两扫五进”外拓营销流程

一、银行“两扫”

1、门店

- 1) 分工合作
- 2) 准备工作
- 3) 路线安排
- 4) 拜访流程
- 5) 邀转介绍

2、楼宇

- 1) 分工合作
- 2) 准备工作
- 3) 通保安、前台、决策链

二、银行“五进”

1、社区 (包括市场)

- 1) 选好地址
- 2) 领导支持
- 3) 打通管理
- 4) 准备工作
- 5) 集客拓客
- 6) 邀转介绍

2、乡镇

- 1) 打通管理
- 2) 借力合作
- 3) 摊网互动
- 4) 点线结合
- 5) 邀转介绍

3、单位：企业、事业、机关 (三种单位)

- 1) 寻找关系
- 2) 预约拜访
- 3) 分析决策链
- 4) 过关访谈
- 5) 宣讲导入
- 6) 邀转介绍

第四讲：银行外拓营销后跟进维护

- 1、一回生二回熟
- 2、从意向到成交
- 3、服务深度营销
- 4、老客户转介绍
- 5、专人建档跟进
- 6、定期联系留心
- 7、线上线下结合
- 8、星星之火燎原