

# 《银行厅堂营销技能技巧培训》课程大纲

## 【课程目标】

- 1、掌握系统的银行营销思维理念。
- 2、全面了解银行客户的消费心理与动机。
- 3、掌握银行厅堂营销的流程以及各个流程的技能与技巧。
- 4、全面提升银行营业窗口人员的营销专业素养。
- 5、全面提升银行营业窗口人员客户服务能力。
- 6、使营销精英在短时间内快速提升销售业绩。

【培训对象】 网点负责人、客户经理、大堂经理、柜员等

【课程时间】 2天（12课时）

【培训方式】 讲授·游戏·练习·小组讨论·录像观摩·故事分享·角色扮演·案例分析·启发式

## 【课程内容】

### 第一部分：银行营销理念篇

#### 一、对银行营销的理解

- 1、银行营销发展的阶段认知
- 2、银行客户选择业务的方式
- 3、银行客户经理的定位---成为客户专家级的金融顾问
- 4、银行客户经理销售的目的
- 5、什么是商业银行顾问式营销
- 6、传统销售与顾问式营销
- 7、传统销售--卖产品
- 8、顾问式营销---买产品
- 9、银行客户经理三个营销思维的转变

#### 二、对银行客户的理解

1、客户购买动机分析---客户只有接受了我们的动机，才会接受我们的价值

2、客户购买的理性动机

3、客户购买的感性动机

4、客户购买深层次动机分析

5、客户经理销售动机分析

第二部分：银行客户营销流程与技能技巧篇

一、客户识别与接触

1、网点客户接触与识别

2、网点客户接触的目标

3、网点客户接触的技巧与话术

情景案例分析：1、等候区的准客户

2、柜台与大堂经理转介绍客户

二、银行客户需求分析

1、客户需要分析的价值

2、意愿聚集、体现尊重、信息收集

3、客户需求分析流程

【1】观察

想要成功就要善于观察，去看、去听、去想、去学习、去累积

【2】主动询问

主动询问的目的

询问的两种方式--开放式与闭合式问话

询问中的专业发问技巧--**SPIN** 销售法则的运用

**S**--背景性问题

**P**--探究性问题

**I**--暗示性问题

## N--解决性问题

常见三类客户的询问沟通技巧--明确型客户、半明确型客户、不明确型客户

### 【3】学会倾听

倾听能力测试

倾听的层次模型

积极倾听的五大技巧

### 【4】综合与核查

针对性的推荐产品

客户主要类型与应对策略---保守型、稳健型、投资型、投机型、公司客户

情景案例分析：针对不同客户类型客户情景演练

## 三、理财产品推荐

### 1、如何介绍产品

### 2、FAB 法则运用与情景演练

## 四、客户异议处理

异议处理步骤：认同、赞美、转移、反问

情景案例现场演练--我没有时间、考虑考虑再说、我不需要...

异议处理话术：异议认同/问题锁定/取得承诺/反问为什么/合理解释

## 五、理财产品成交技巧

### 1、客户成交的信号（语言信号/行为信号）

### 2、客户成交前三步暗示法（价格暗示法/情感暗示法/环境变化暗示法）

## 六、成交的四大策略（直接请求成交法/选择比较成交法/限制压力成交法/7YWE 成交法）

银行客户销售流程情景模拟：

## 七、厅堂营销话术设计

小组讨论：三个营销情景的复现

场景 A：营销一款新发的股票基金

场景 B：厅堂客户营销

1.银行与医院——理财师与医生

2.客户与产品，谁是中心？

话术设计练习

八、银行厅堂吸金话术逻辑结构的搭建

营销情景复现：医院内科诊室——医生营销过程

九、完整的厅堂营销话术架构

话术架构：故事导入+现状+问题+建议+转介绍

结业设计：完整的单产品/服务厅堂微沙龙话术组合编写练习【重要】

十、储蓄存款创新类产品话术编写及练习

1.商户盈话术练习（客户经理/理财经理版本）

2.商户盈话术练习（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

3.节节高话术练习（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

4.薪金溢话术联系（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

5.大额存单话术练习（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

6.大额存单差额吸金话术练习（柜员版本）

7.天天惠话术练习（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

8.随心存话术练习（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

9.结构性存款话术练习（客户经理/理财经理版本）

10.幸福存话术练习（厅堂营销—柜员/大堂经理版本）

以上产品根据银行不同而不同

十一：营业网点动线布局管理

1、动线布局管理的概述

**【1】平面式动线管理**

**【2】立体式动线管理**

**【3】动线设计时要考虑客户的心理**

**2、动线管理的实际运用与设计要领**

**3、“魔盒区域”的魔力**

**4、不规则营业网点的动线布局**

**【1】L形网点的动线布局**

**【2】Z形网点的动线布局**

**【3】扇形网点的动线布局**

**5、岗位间销售协作**

**【1】岗位间销售协作**

**【2】对不同客户的分析识别**