

《银行员工营销沟通技巧》

主讲：李瑞倩

【课程背景】

本课程是针对业务发展能手人员设计的。不管是销售人员的专业销售技巧，还是客户服务人员的卓越服务技巧，都是基于我们销售和服务工作经验的总结。但是，为了让销售和服务工作更具针对性，我们必须从客户的角度来看我们应该如何做，也就是从客户的行为分析客户的心理，从客户的心理特点来研究如何更有效地做好我们的销售和服务工作，同时提升客户的成交率和满意度。

【课程收益】

- 掌握沟通的要素
- 高品质沟通技巧与冲突管理
- 如何辨别客户人际风格的类型
- 如何针对客户不同的人际风格进行有效的沟通
- 掌握客户购买过程中心理和行为分析
- 明确业务发展人员自身在与客户交往过程中的心理行为

【课程特色】 讲授专业、案例丰富、引导启发、对症下药、学员参与度高

【课程对象】 财富顾问、理财经理、保险顾问

【课程时间】 0.5 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、沟通的要素

1.沟通中常见的问题有哪些？不良沟通对我们有哪些伤害？

2.沟通背后的心智模式：原生家庭对我们的影响

3.暴力沟通背后的正面动机是什么？

4.有效沟通的要素？

5.沟通中的倾听

(1) 倾听的目的

(2) 不良倾听的表现：倾听障碍逻辑图、不良的倾听方式建议、安慰、自己的想法)

(3) 正确的倾听的方法：用心理解对方、给他人反馈并寻求确认、不要过早提及他人请求、听懂到对方背后的意思)

二、高品质沟通技巧与冲突管理

1、同理心训练

- (1) 什么是同理心
- (2) 同理心的使用和注意事项

2、沟通的策略

- (1) 说对方想听的、听对方想说的
- (2) 沟通赋能技巧

3、性格决定了人们关注什么

- (1) 什么是性格
- (2) 不同性格类型的分析
- (3) 脑、心、腹三中心的探索
- (4) 九型人格立论的基础：激发我们的心理能量

4、如何与各个型号人物有效的交流

- (1) 如何和不同性格的同事打交道
- (2) 如何和不同性格的上司打交道
- (3) 如何和不同性格的下属打交道
- (4) 如何和不同性格的客户打交道

5、九型人格在企业中的应用

- (1) 改善团队沟通，创造良好的工作氛围
- (2) 协调团队冲突，改善团队合作

三、基于客户心理的沟通和营销技巧

1.客户心理的需要与动机分析

- (1) 客户需要的形成
- (2) 客户需要的一般特征
- (3) 客户不同层次需要的分析
- (4) 影响客户购买需要的因素
- (5) 客户购买动机的形成
- (6) 常见的客户购买动机分析

2.客户心理中的人际风格分析

- (1) 客户的人际风格分析
- (2) 客户购买行为中的人际风格判断
- (3) 赢得不同人际风格客户信任的方法
- (4) 购买者人际风格对购买行为的影响
- (5) 说服不同人际风格客户的方法

- (6) 表现型客户的表现和沟通方法
- (7) 友善型客户的表现和沟通方法
- (8) 控制型客户的表现和沟通方法
- (9) 分析型客户的表现和沟通方法

3.销售及服务过程中的心理和行为分析

- (1) 准备与待机
- (2) 接近客户
- (3) 确定客户需求
- (4) 产品及服务说明
- (5) 引导和劝说
- (6) 促成交易
- (7) 客户异议处理