

《对公客户经理商务素养与客户营销服务技巧提升》

主讲：李瑞倩

【课程背景】

商务礼仪是银行员工的必备技能，银行客户对银行员工的礼仪表现及服务技能有越来越高的要求和期待，如何让员工掌握更全面的商务礼仪与服务规范，进而促进银行的服务能力？每个人都拥有完全相同的时间资源——每天 24 小时，每年 365 天，但每个人的工作效率和工作业绩却很不一样。原因何在？

面对当今银行对公业务领域激烈的市场竞争态势，各家银行当前重中之重的工作是要持续不断的大力开拓新客户，同时能够高效稳定老客户，不断减少业务运营成本，尤其是银行公客户业务的获取和保有能力直接决定银行的收益和前景。如何快速而充分发挥银行在对公客户业务领域的竞争优势地位，如何快速提升银行对公客户经理队伍的整体营销竞争力，尤其是客户经理的一线实际操作能力，为对公客户营销工作再上新台阶打下坚实的基础？本课程将针对以上问题，协助学员提升商务素养，做好时间管理，提升营销服务技巧，以增进自己的工作的效率，进而提升企业整体的效率。

【课程收益】

明确商务礼仪在工作中的重要性，知道良好的礼仪是企业的利润保障

掌握在工作中仪容仪表、着装、姿势仪态的注意要点

提高商务场合中待人接物的技能

培养正确的时间管理观念，合理规划，高效利用时间

运用时间管理的工具与方法，提高工作效率及效能

掌握对公营销全流程与实践方法

【课程特色】

干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】

对公客户经理

【课程时间】

1-2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、礼仪的价值是什么

1. 客户为什么选你
2. 首因效应
3. 礼仪的定义与起源

二、商务接待拜访礼仪

1. 拜访前的准备工作

- 1) 形象的准备
- 2) 交通的准备
- 3) 资料的准备
- 4) 心理的准备

2. 上门拜访和迎客的礼节（主方、客方）

- 1) 守时的要求
- 2) 预约的要求

3. 见面之始的寒暄、介绍引见、握手、递接名片、引领入会议室、入座座次、斟茶礼节

4. 会议安排的礼仪/与会举止礼仪

5. 商务接待/拜访送别的礼节

6. 送客礼节（电梯、门口、小轿车）

7. 接待/拜访结束后的礼节

8. 宴请礼仪

- 1) 宴请的座次、桌次礼仪
- 2) 中餐礼仪
- 3) 陪客的讲究
- 4) 敬酒的讲究
- 5) 餐具使用的礼仪
- 6) 酒文化与茶文化

三、认识时间的价值

1. 唤醒时间管理意识，树立紧迫感

2. 时间管理的两个意识：守时、时间就是金钱

3. 计算一下自己的时间价值是多少

4. 你的时间都去哪了，找出浪费时间的事情

测试问卷：测一测你的时间管理能力

互动游戏：撕纸人生

四、把时间留给最重要的事

1. 区分紧急事件和重要事件

1) 艾森豪威尔法则（又称四象限法则）

案例练习：按照四象限法则，区分事件的紧急性和重要性

2) 不同象限工作的处理策略

- a) 很重要很紧急的事：马上做
- b) 很重要不紧急的事：计划做
- c) 很紧急不重要的事：授权做
- d) 不重要不紧急的事：减少做

3) 动手练习：回顾昨天一天的工作，并按四象限法则进行分类

2. 要事优先

1) 帕累托法则（又称二八定律）：集中精力做最重要的事情

2) 运用 ABC 方法确定先后次序

- a) 最重要的事-自己做
- b) 重要的事-压缩做
- c) 次重要的事-延期做/授权做

案例练习：假如你是一位营销副总，今天要做 8 件事，需要花 14 个小时，你会如

何分配 ABC 事项，抓住重点

视频分享：处理工作要分次序，从最重要的事入手

3. 一次只做一件事——番茄工作法

1) 了解番茄工作法的使用规则和方法

2) 番茄工作者一天的 5 个阶段

- a) 计划：从“活动清单”中提取重要事项到“今日待办”表格中
- b) 跟踪：从“今日待办”中最重要的事开始，收集过程指标
- c) 记录：收集当天数据归档，写入“记录表”中
- d) 处理：从记录中的原始数据中提取信息并进行分析
- e) 可视化：将信息组织起来，从中找出改进流程的思路

3) 工作中断时的应对策略

- a) 内部中断应对策略
- b) 外部中断应对策略

4) 动手练习：自己动手制作“任务清单”、“今日待办”和“记录”表单

五、有效制定目标和计划

1. 设定人生六大目标

2. 设定目标的原则

- 1) 制定目标以终为始
- 2) 符合 Smart 原则：明确具体、量化衡量、具有挑战、有关联性、完成时限

3. 分解目标六大步骤

- 1) 规划你的人生蓝图表
- 2) 设定你的中期和近期目标
- 3) 设定你的年度目标
- 4) 把年度目标拆分到月
- 5) 把月度目标拆分到周
- 6) 把周目标拆分到日
- 7) 案例分享：一位年轻有为的某教育集团营销副总，如何规划自己的人生蓝图和设定目标的
- 8) 马上练习：自己动手规划自己的人生蓝图和设定工作目标

六、有效提升工作效率的策略

1. 应对外界干扰的策略

- 1) 应对不速之客的策略
- 2) 创造“清净一小时”
- 3) 学会拒绝

2. 克服拖延症

- 1) 拖延症测试：你有拖延症吗
- 2) 分析拖延的原因
- 3) 克服拖延症的方法

3. 培养良好的工作习惯

- 1) 购买工具书/增加知识储备/提高能力
- 2) 养成存放思想档案和作记录的习惯
- 3) 把最困难的事放在效率最高的时候
- 4) 保持办公桌整洁：更多空间=更多时间
- 5) 提前半小时到达工作岗位，做好工作前的准备
- 6) 日事日毕/回顾与总结

七、对公面谈营销五部曲

1. 走的出去

- 1) 客户盘点
- 2) 画像分析
- 3) 客户邀约

2. 坐得下来

- 1) 自我介绍
- 2) 暖场破冰
- 3) 话题引导

3.开得了口

- 1) 漏斗式提问方法
- 2) 时间轴提问法
- 3) 断观听

4.谈的深入

- 1) 产业链分析
- 2) 资产结构分析
- 3) 痛点魔方

5.成得了单

- 1) 产品推介
- 2) 异议处理
- 3) 维护计划