

增强客户粘性与转介绍技巧

主讲：张宇

课程背景：

现在国内的金融从业者近千万，其中有相当一部分为财富顾问，理财顾问或者客户经理等业务类从业者。同时，每年还有大量的新人进入到金融行业成为一名业务人员。那么如何培养这些业务人员，让新加入的业务人员快速成长起来，让原有的业务人员进一步提升呢？为了解决这一问题，并结合多年的实际培训和展业经验系统的将各种碎片化的培训内容结合成系列的金融人才培养课程，通过本课程能够体系化的将业务人员在展业过程中遇到的，解决不了的问题一一纾解，并帮助学员快速成长。

课程收益：

- 拓客能力提升：通过大量案例引导并激发业务人员的拓客思维从而提升挖掘陌客能力；
- 客户邀约演练：帮助学员设计各类邀约话术并通过演练等方式提升邀约成功率；
- 专业沟通能力：通过提升学员专业能力打造人设并以此推动其产品解说能力；
- 促单签约训练：有针对性的训练销售促单技能，帮助学员达成临门一脚的业绩达成；
- 增强粘性规划：通过案例引导并带领学员研讨各种维护客户，增强粘性的方案

课程时间：0.5天，6小时/天，

课程对象：财富顾问、理财经理、投资顾问，客户经理（课程人数：20~40人）

课程大纲：

一、如何利用维护技巧增强客户黏性

1、客户维护的五种实用技巧

- ✓ 客户档案维护法
- ✓ 维护时间分割法
- ✓ 销售心态调节法
- ✓ 持续联络增强法
- ✓ 客户分级维护法

演练：以两人为一组至少利用两种维护方法进行演练

2、维护过程中增强客户黏性的要点与雷区

- ✓ 维护要点：即时性，细致性，忍耐性，公平性，保密性
- ✓ 维护雷区：忌急躁，忌冷淡，忌粗犷，忌遗忘，忌侮辱

研讨+演练：分组总结以往在客户维护中出现的问题并规划解决方案

二、客户转介绍

1、客户转介绍的误区与应对方法

- ✓ 业务员的误区与客户真实想法对比
- ✓ 被拒绝的原因与正确处理方法
- ✓ 被转介绍客户拒绝原因与解决

2、针对不同客户提出转介绍的策略

- ✓ 需要回报型客户
- ✓ 单纯友谊型客户
- ✓ 爱出风头型客户
- ✓ 目的互换型客户

工具：为学员提供四种客户特性与转介绍策略表

演练：两人一组选择任意两种客户类型进行通关演练

3、标准转介绍原则与步骤

- ✓ 要求转介绍原则：少谈销售，明确产品，规划客户，言语恰当，保持联系，反复要求
- ✓ 转介绍步骤：预备伏笔，提前邀约，营造氛围，切入主题，直接要求

4、完成转介绍后必须做的事

- ✓ 老客户提供转介绍后的感谢方式：语言感谢，及时反馈，长期咨询
- ✓ 持续的常规服务：到期提醒，咨询服务，资料递交
- ✓ 及时关怀客户：节日问候+礼物，及时拜访，增值服务