

# 《银行存款贷款营销技巧》



## 课程目的：

1. 了解客户拒绝的根源问题
2. 学习并掌握客户邀约技巧
3. 学习并掌握产品推介技巧



## 课程大纲：

### 第一章：客户拒绝的根源

1. 传统约见拒绝的类型
2. 客户为何拒绝
3. 信任度与需求的关系
4. 电话恐惧的根源
5. 客户组织架构分析图
  - ※关键人定义
  - ※如何营销沟通中的三大关键人物
6. 营销的五个关键时刻
  - ※大门找对：消息者、执行者
  - ※小门找对：参谋者、决策层
  - ※关键人找对：决策层+管理层+执行层
  - ※时间找对
  - ※地点找对
7. 掌握客户心理因素的重要性
8. 客户接触案例模拟
  - ※选择接触谁？
  - ※采取什么方式接触？
  - ※如何让你要接触的对象对你的业务感兴趣？
  - ※要运用的知识点

### 第二章：邀约技巧篇

1. 约见准备
  - ※企业的核心需要
  - ※客户约见理由的选择与包装
  - ※制定周密的访问计划
  - ※寒暄与赞美
  - ※开口与套近乎
  - ※禁忌
  - ※访问时机
2. 内心隐藏的世界
  - ※内心隐藏的世界
  - ※影响人格形成的因素
  - 生物因素：气质类型（60%）
  - 环境因素：（20%）
  - 主观心理因素（10%）
3. 四大人格类型 & 购买习惯与人格类型的关系
  - ※激情型胆汁质：以情动人 为加深感情（友情、亲情）竞争力、容颜而冲动消费
  - ※才华型多血质：由情入理 为了增强本领才华
  - ※中庸型粘液质：中庸之道 可信度要高，且是生活必需和急需的东西理性消费
  - ※内敛型抑郁质：恪守规则 利益最大化，没有从众心理，不易受他人干扰
4. 案例模拟
  - ※问题一：何种人格的客户最容易出尔反尔？
  - ※问题二：为什么同一个客户双胞胎中的哥哥认为客户（同事）人品不错，双胞胎中的弟弟认为客户（同事）人品极差？

### 第三章：产品推介技巧篇

#### 1. FABE 介绍法

- ※巧妙引导、激发需求
- ※突出核心、展示亮点
- ※强调利益、因客而异
- ※罗列证据、反复证明
- ※专业易懂、贴近生活

#### 2. SPIN 销售法

- ※《非诚勿扰》高圆圆对葛优的 SPIN
- ※SPIN 步骤分析
- ※需求访谈的逻辑结构和诊断工具
- ※分组模拟

#### 3. 让步的策略

- ※关键点：让对方知道是怎么拿到的这个让步的
- ※让步时常犯的错误
- ※让步的方式

#### 4. 打破僵局的艺术

- ※用新的理由解释问题
- ※谈论轻松话题、缓解紧张气氛
- ※对双方已谈成的问题进行回顾以消除沮丧
- ※寻求其他解决方案-寻找第三方案
- ※搁置争议，谈下一话题

#### 案例演练

#### 5. 常见的成交策略

- ※红脸黑脸策略（女士唱黑脸较好）
- ※最后期限法
- ※内功碉堡法：内功，对业务的专家级素养
- ※拖延战术
- ※疲劳策略：轮番轰炸，约到要吃饭的时间或晚上
- ※欲扬先抑
- ※虚假僵局
- ※声东击西：表面看似在说企业融资问题，其实质上主说的是企业面临的资金风险（企业网银）
- ※兜底策略
- ※既成事实：直接拿出申请书写地址
- ※得寸进尺：把“差不多”理解成可以
- ※哀兵策略：我工作肯定不保了，我又得挨领导批评了

#### 案例演练

### 第四章：实战技巧篇

#### 1. 产品推介会的邀约与产品推介

- ※产品推介会的卖点分析
- ※老师带领学员一起研讨邀约话术
- ※老师带领学员一起包装产品呈现话术
- ※现场演练

#### 2. SWOT 分析

- ※核心优势及卖点：SWOT 分析法（优、劣、机会、威胁）
- ※FABE 法演练