

《客户经理综合营销能力提升》

【课程收益】

- 讲究实效和落地，帮助银行从理论到实践
- 理论方法介绍完，即刻用到实处，银行员工开始实战实操
- 学习专业的营销方式和服务方法，打造专业的营销团队和服务战队

课程大纲：

前言：银行营销面临的现状及对策、营销观念的转变、双基共建工程专题分享

1. 银行营销管理现状
2. 银行“营销突围”势在必行
3. 转变观念，差异化营销
4. 银行转型期对销售人员的能力要求与营销能力训练

第一章：存量客户的维护

一、攻心为上，客户经营与维护

- 1、从需求层次论谈起
- 2、思考：维护老客户重要吗？为什么？

二、客户经营五阶段

- 1、结识期
- 2、熟悉期
- 3、信任期
- 4、开发期
- 5、促成期

三、建立客户关系四步曲

- 1、获得好感：3方法
- 2、建立信任：10大招
- 3、了解需求
- 4、满足利益

四、综合营销制胜

- 1、个人信任三层次
- 2、抓心客户九宫格
- 3、营销12字口诀
- 4、定期跟进维护客户的工具
- 5、由单一产品到综合经营客户
- 6、营销活动设计：透过非金融满足金融需求
- 7、二维码引流

第二章：转介绍客户的营销

一、接近客户

- 1、寒暄
- 2、切入信贷话题
- 3、3F沟通法

4、FABE 销售法

5、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

6、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

7、引导式提问的两大问题

8、苏格拉底引导法

式、 异议处理

1. 客户异议产生的原因
2. 客户异议的三种类型
3. 客户异议处理的流程
4. 话术演练

三、促成

1. 成交的关键是敢于要求
2. 成交与不成交的原因
3. 客户买的是什么
4. 帮助客户做出购买决定
5. 促成的常用方法

第三部分：极致思维

一、打造极致自己的重要性

- 1、k A S H
- 2、每个人都是独一无二的平台，而不是销售

二、个人 IP 打造

1、 用好朋友圈

- ※四统一
- ※两不做
- ※体现行业特色
- ※生活化
- ※桃李不言 下自成蹊

2、 社群营销

- ※社群不是社区
- ※服务当先
- ※综合营销