

《商业银行优秀客户经理的精进之道》

授课专家：安然

【课程背景】 商业银行发展到今天，同质化竞争之激烈前所未有，在行业转型发展中的银行和银行人更是痛点不断，而客户经理是一家银行发展中的直接生产力，其战斗力的强弱直接决定其所在机构的效能高低。面对同业的竞争、面对客户的挑剔、面对指标的压力、面对制度的约束，我们的客户经理时常感到孤独无助、疲惫不堪，甚至迷茫沮丧。这些问题不仅影响一家机构的良性发展，对客户经理自身的身心健康更是造成严重危害。我们今天所面临的一切问题，都是对过去经验的挑战，更是已有认知的局限。人们不可能赚到认知以外的钱，即使靠运气偶尔获得，从长久来看也会凭实力亏掉。为此，沁雅老师结合二十年的商业银行从业管理经验以及对商业银行业绩提升与员工提效辅导的实战经验，从当下银行客户经理面临的实际问题出发，开发出一套科学完整、系统实用的客户经理提升课程。

本课程从认知、思维入手，给到客户经理不断精进的方法、工具，技巧，是当下客户经理综合能力提升的精品课程。

【课程收益】

- 客户经理能够找到工作中存的问题根源
- 掌握与不同人群的沟通技能
- 正确理解行业现状，掌握提高自身执行力的方法
- 打通意识，提升客户经理的团队协作能力
- 全面提升认知，帮助客户经理实现从业务高手到优秀员工的转变

【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】 商业银行客户经理

【课程时间】 6小时或者 1-2天

【课程大纲】

第一讲：客户经理的角色认知

1. 商业银行客户经理岗位的发展历程

视频导入：三段视频，分别从八九十年代到 21 世纪初期再到现阶段客户经理的工作片段。



2. 岗位之重 责任之大——客户经理的自我认知

讨论：学员们分组讨论，说说您心中客户经理在银行中扮演何种角色，每组必须说出一种，分组积分。

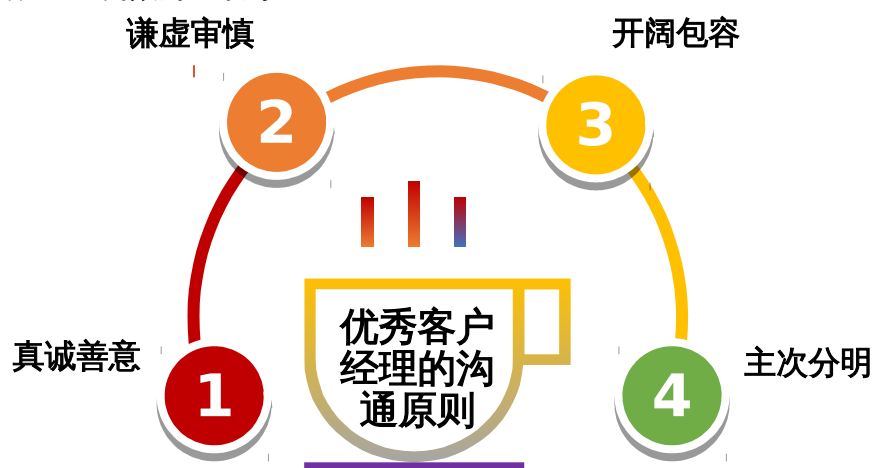


第二讲：优秀客户经理的沟通协调艺术

1. “沟”与“通”的秘密

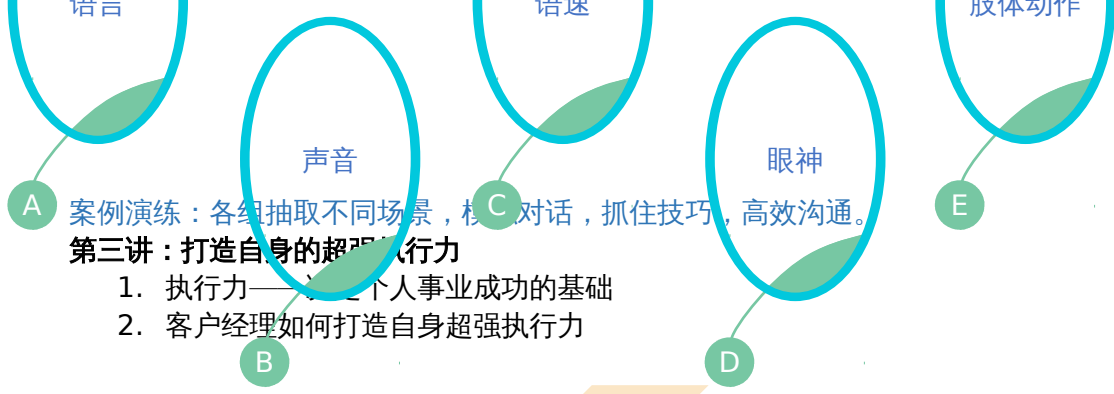
互动提问：您认为高效沟通该有的样子是什么？

2. 客户经理高效沟通原则



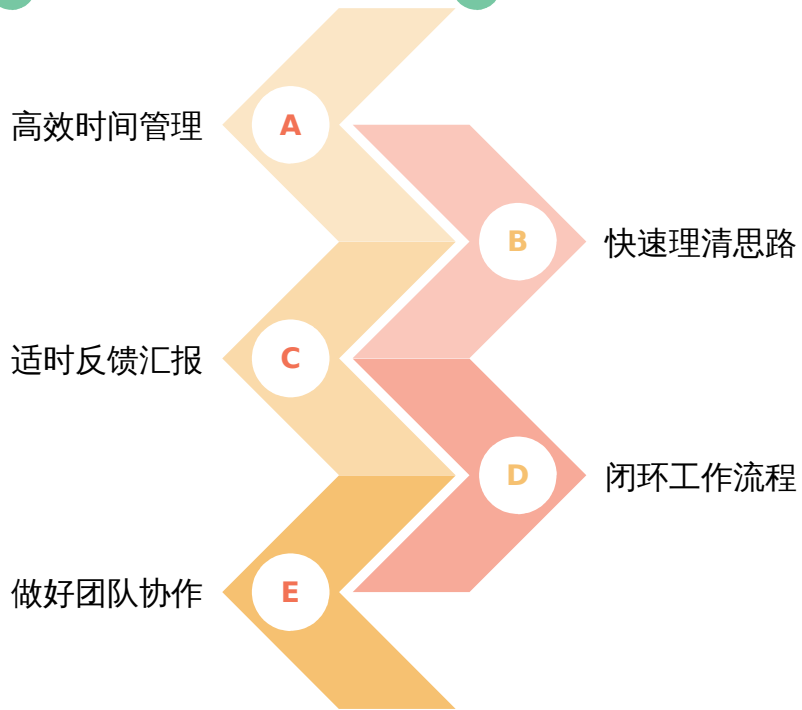
3. 客户经理高效沟通的全装备

4. 不同人群的沟通技巧



第三讲：打造自身的超强执行力

1. 执行力——个人事业成功的基础
2. 客户经理如何打造自身超强执行力



3. 提升执行力与机构业务发展

第四讲：从业务高手到优秀员工之路

1. 业务高手是否等同于优秀员工
2. 优秀员工成长法则

