

实现信用卡销售的核心心法

张光禄老师

课程收益：

通过客户的深度需求挖掘进行营销切入，运用核心的沟通方式方法达成销售目标

课程对象：

信用卡中心全体营销人员及相关需求者

课程时长：

3小时（6小时/天）

课程大纲：

一、一切的销售都是基于人的销售

1. 你销售的任何一个产品都离不开一个重要的要素，那就是人

- (1) 和人打交道，你就要懂人性
- (2) 任何人只愿意和两类人发出购买决定
- (3) 从过往的卖方市场向未来的买方市场进行转变
- (4) 想要完成你的销售目标，就要从了解你的客户开始
- (5) 现代客户既拥有同质化的需求，又拥有个性化的需求

2. 重新分析你的客户

(1) 收集一切与客户服务相关的信息

当前除了信用卡及贷款类产品外，我们初识客户时的信息都少得可怜

例：浦发销冠通过了解客户的家庭成员信息，为其提供额外的增值服务获得客户的高度认同，并为其进行大量的转介绍，最终实现月度绩效倍增。

(2) 对你的客户进行深度 KYC 分析

(3) 分析你手中客户的真实潜在需求

客户跟你说的需求大多数是表象需求

深挖客户的真实潜在需求，助你制定全方位的产品配置策略

例：北京兴业银行信用卡中心业务伙伴通过深挖客户的真实潜在需求，为客户制定一套完整的解决方案，在获得客户认同的同时，提高了自己的业绩达成率。

(4) 时间永远是我们营销的最大障碍

- 用一对多的形式为客户提供服务，撬动你的时间杠杆
- 通过不同类型的活动实现对不同客群的开发与维护
- 运用客户分层管理理念实现你的效率倍增

二、运用高效沟通提高销售产能

(一) 即将失传的客户沟通秘笈

1. 什么是沟通？

(1) 沟通的定义：是人与人之间、人与群体之间信息、思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

(2) 沟通的重要性

(3) 沟通技巧测试

(4) 沟通形式的表现力：

- 体态：55%
- 类语言 38%
- 语言（即说出或写出的话语）7%

2、即将失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

(1) 如何同频同率

- 外在形象特点赞美
- 语音、语调、语速
- 肢体语言
- 共同爱好/共同经历

(2) 快速同频同率

(3) 如何先跟后带

(4) 高效沟通六式

倾听 / 共情 / 同频 / 释义 / 反馈 / 共识

(5) 沟通中注意声音

3、客户心理需求分析

(1) 客户的三种需求

- 业务咨询办理
- 倾诉发泄
- 尊重认同

角色扮演：你喜欢什么样的服务？

(2) 客户抱怨的三种心理分析

求发泄的心理 / 求尊重的心理 / 求补偿的心理

案例分析：从马斯洛的需要层次理论进行深入分析

(3) 超越客户满意的三大策略

- 提高服务品质
- 降低客户期望值
- 精神情感层面满足

实战训练：超越客户满意的方法

(二) 高效的沟通艺术

1、沟通的技巧-听

案例分享：倾听的故事

(1) 沟通的关键——积极聆听

(2) 聆听的五个层次

(3) 倾听的技巧

- 理清信息：鼓励、重复字句—说出感受
- 适时反馈：重整内容--用自己的话总结大意
- 表达感受--深入了解,捕捉对方的感受，情感支持
- 巧妙地表达自己的意见—适时引导
- 注意身体语言

(4) 移情换位

(5) 听懂：倾听的四个层次

第一层：我听懂对方

第二层：让对方知道我听懂了

第三层：让对方听懂我

第四层：确认对方听懂了

2、沟通的技巧-说

(1) “说”的 5W2H 法则

为什么说 (Why to say)
什么时候说 (When to say)
在哪里说 (Where to say)
对谁说 (Whom to say)
说什么 (What to say)
怎么说 (How to say)
说多少 (How much to say)

实战演练：你该怎么说？

(2) 说服他人的心理学技术

(3) 高效沟通的要点

(4) 如何与客户沟通

(5) 人际沟通的三条法则

黄金法则：——你期望别人怎么对待你，你就怎么对待别人！

白金法则：——别人期望你怎么对待他，你就怎么对待他！

钻石法则：——给别人超出他期望的东西！

3、沟通的技巧-问

(1) 发问的六大好处

- 挖掘信息
- 引导对方
- 控制交谈
- 鼓励参与
- 了解对方理解程度
- 建立良好形象

(2) 提问的技术

(3) 封闭式提问

(4) 开放式提问

(5) 提问的五大策略

- 礼节性提问掌控气氛
- 好奇性提问激发兴趣
- 渗透性提问了解更多的信息
- 影响性提问可以建立信任
- 提问后沉默将压力抛给对方

(6) 互动游戏：提问猜动物

4、沟通的技巧-看

(1) 非言语性沟通技巧

- | 语气语调
- | 目光接触
- | 面部表情
- | 身体姿势和手势
- | 身体距离

(2) 用心察看

(3) 注意积极的信号

思索式点头 / 身体朝向你 / 抚摩下巴 / 眼睛频繁的接触 / 放松的姿势 / 张开双手 / 附和声

(4) 留心消极的信号

远离你 /快速点头 /有限目光接触 /身体背对你 /握紧拳头 /烦躁脚底打拍子 /来回踱步

(5) 如何情绪察觉

三、营销中关键的成交工具

1. 运用最佳问题图谱进行发问引导
2. 沟通中的 TFBR 法则
3. 促成永远是你最重要的工作
4. 处理客户内心的潜在顾虑

四、持续精进已成新趋势

1. 要进行持续不断的日常积累
2. 胖子不是一口气吃出来的

五、复盘总结