

# 客户经理的客户拜访训练营

主讲：张光禄老师

## 【课程大纲】

### 一、只有走出去才能更好的迎进来

1. 当下市场环境发生了变化
2. 同业市场的竞争越发激烈
3. 客户的可选择性越来越强
4. 主动出击让你重夺主动权

### 二、提前要做好的客户拜访准备

1. 思维的转变让你获得客户的芳心
  - (1) 要把头脑中的“我以为”转换为“客户要”
  - (2) 从卖方思维转换为买方思维（立场的转变）

#### 例：我不是推销员，而是专业的财富顾问

- (3) 调整自己的舒适圈，让自己处于更好的发展阶段
2. 销售心态的准备
  - (1) 客户拒绝是常态
  - (2) 抓住自己要的结果，而非他人对你的看法
  - (3) 你得到的成果才是你真正的面子
3. 职业形象的准备（商务礼仪）
  - (1) 任何人只会和两类人成交，所以你要成为这样的人
  - (2) 你的形象价值百万
  - (3) 礼行天下，百事顺
4. 客户名单的选择与准备
  - (1) 列出你的财富 100 客户名单
  - (2) 对你的客户名单进行深度的分析
  - (3) 对你的客户名单进行分层分类管理
5. 明确此次拜访的销售目标
  - (1) 没有一次就能成交的大客户
  - (2) 好的成交都是建立在客户的信任之上的
  - (3) 明确此次的拜访目的
  - (4) 让客户觉得你的功利心没那么重
6. 沟通策略的准备
  - (1) 什么是沟通？什么是沟通策略？
  - (2) 为什么要选择不同的策略
  - (3) 为不同的客户提前准备不同的策略
  - (4) 永远要有 B 计划和 C 计划

#### 例：北京农行私行部理财经理运用不同沟通策略，实现超越自己的绩效目标

### 7. 专业知识的准备

- (1) 专业胜任是必备的能力
- (2) 临时抱佛脚也比无脚可抱强
- (3) 要提前了解你的客户，为面谈沟通做好准备

#### 例：老师带领北京农行私行理财经理提前分析客户所属行业，并通过宏观经济形势和行业

研究报告分析找出客户潜在的行业痛点，再进行客户的已知财务数据分析，提前做好了解决方案中所需的专业知识，面谈拜访时当场拿下 1000 万的期交保险金信托订单

## 8 . 拜访前的邀约和再次确认

### 三、 客户拜访环节

#### 1 . 当今社会客户拜访的分类

- (1) 电话拜访
- (2) 网络拜访 (语音、视频通话、社群、短视频、直播等)
- (3) 面对面拜访

#### 2 . 客户拜访时的不同场景

- (1) 在客户的办公场景
- (2) 在公共环境下的场景
- (3) 和客户在饭局、酒局的场景
- (4) 在客户家的场景

#### 3 . 拜访时要用到的沟通技巧

- (1) 55/38/7 法则
- (2) 永远保持自信的微笑
- (3) 沟通过程中永恒的赞美法则
- (4) 赞美客户的技巧
- (5) 神奇的引导技术——永远不被客户牵着鼻子走
- (6) 永远用一颗发现美的眼睛去挖掘客户的需求
- (7) 深度的 KYC 让你能够更好的服务好你的客户
- (8) KYC 的九宫格法

#### 4 . 高效沟通艺术

##### 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

实战演练：同理心训练

- (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

##### 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

- 登门槛效应
- 留面子效应
- 过度理由效应
- 禁果逆反
- 妙用“群体动力”

现场练习：如何劝说小李？

(3) 高效沟通的六大要点

(4) 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！

### 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

AB角练习：提问技巧

(5) 提问的五大策略

- 礼节性提问掌控气氛
- 好奇心提问激发兴趣
- 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

### 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

**5 . 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

实战训练：互动问题呈现

**6 . 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：马斯洛的需要层次理论

(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

**7 . 沟通中处理客户的情绪变化**

(1) 处理要诀：先处理感情，再处理事情

(2) 顾客抱怨的处理步骤：

A、耐心倾听

B、表示同情理解并真情致歉

C、分析原因，提出公平化解方案

D、获得认同立即执行

E、跟进实施

角色扮演：如何处理客户不满情绪？

(3) 安抚客户情绪技巧

➤ 面带微笑/面带难过的表情、声音

- 关怀客户、理解客户
- 让客户发泄（倾听、提问）

实战训练：如何表达我们的立场，与客户达成共识（共赢）

#### 四、客户拜访后的工作

1. 写下今日的拜访记录，以便跟进客户时使用
2. 快速反应，根据挖掘出的客户需求进行解决方案的设计
3. 不断地进行客户跟进，直至达成你认为的客户关系
4. 高效客户跟进的 1、3、7 法则
5. 完成销售的过程就是不断教育客户的过程
6. 再次约访客户，不断地进行答疑，为大成交做好充足的铺垫
7. 通过复盘，找到自己的可优化点
8. 不断成长，成为一个有成就感的银行人