

课程名称：《银行客户经理营销道与术》

主讲：陈淑亚老师 12 课时

课程背景：

你是否听了很多销售课程，仍感觉与我们的业务结合不紧密，落地性不强？

你是否感觉已经完美阐述了产品卖点和优势，客户却仍然不买单？

你是否遇到了良好的商机却迟迟不能成交，把握不准客户痛点和需求？

销售过程中，是否无法形成强有力的内线，维护一个关系即可持续的产单？

你明白营销过程管理的重要性，却没有简单高效的管理工具？

.....

作为一名优质的银行客户经理，不仅需要有效的营销和管理工具，更需要了解销售背后的底层逻辑，对自我及客户的准确认知，展示合适的金融服务方案，扫清交易障碍，把控风险防范，不断提升营销业绩。

课程收益：

1. 提高客户经理综合素养，增强客户开发维护能力
2. 帮助客户经理准确定位适合自己的客户，迅速拓展有效新客户
3. 建立客户关系，挖掘客户需求，找准营销关键点
4. 提升金融服务方案设计能力，激发客户购买心理，达成交易目的
5. 提升营销沟通能力，学习营销创新模式，优化个人及团队综合能力

课程对象：公司业务客户经理、个人业务理财顾问、个人业务客户经理、分管营销管理人员等

授课方式：专业讲授、案例分析、实战演练、小组讨论等

课程大纲/要点：

一、客户经理能力模型建立

1、客户经理角色定位

- 1) 个人能力需求
- 2) 岗位职责分析
- 3) 销售流程

走对路—找对人—说对话—做对事—用对心

2、客户经理营销心态

- 1) 能力四象限
- 2) 积极心态建立
- 3) 闭环思维

3、客户经理营销现状分析

- 1) 现存问题探寻
- 2) 问题归类分析

分组讨论：谁是营销之王？

二、营销思维模型建立

1、什么是营销？

以利他为手段实现利己

2、营销常胜之源

- 1) 物质互惠

2) 情感互惠

3) 价值互惠

3、营销经典三问

1) 业务产品是什么？

2) 客户是谁？

3) 如何将卖点和价值高效传递给客户？

4、营销“五不要”

1) 不要以貌取人

2) 不要欺骗客户

3) 不要盲目树敌

4) 不要卖了了之

5) 不要孤军奋战

5、营销“三阶段”

1) 营销自己

2) 营销银行

3) 营销产品或服务

游戏互动：找出印象最深刻的人

三、客户经理营销之道

1、“5W1H”个人目标规划

1) 销售目标

2) 销售价值

3) 客户是谁

4) 营销时间

5) 营销地点

2、客户挖掘

1) 有效信息提取

2) 新客拓展

3) 客户需求创造

3、营销经典“获客五环”

1) 认知，了解客户信息和我行档案

2) 认识，客户初步沟通

3) 认可，深入沟通挖掘深层信息

4) 认购，客户有效转化

5) 认证，客户转介绍

4、三步法管理目标客户

1) 区域金融诊断、定位优势行业

2) 有效挖掘目标、做好营销评估

3) 目标客户精细化管理

案例分享：银行客户经理的一天。

四、客户经理营销之术

1、基础营销礼仪

1) 电话礼仪

2) 上门礼仪

3) 柜台礼仪

2、营销沟通技巧

1) 从客户的角度去表达

2) 建立客户信任感

3) 引起客户的兴趣

4) 有效链接共鸣

5) FAB 法则

6) 客户异议排除

3、客户需求识别分析

1) 提问式需求判定法

2) 客户需求分析

3) 客户痛点、痒点、爽点识别归类

案例分享：最会提问的销售员

4、产品介绍技巧

1) 产品介绍误区

2) 影响客户购买的要素

3) 产品介绍 7 个小技巧

5、客户理财方案设计技巧

1) 搜集客户全面信息

2) 分析和评估客户财务状况

3) 制定理财定制化方案

- 4) 客户理财意识唤醒
- 5) 综合理财方案探讨成交
- 6、快速缔结成交
- 1) 识别客户成交信号
- 2) 做好成交铺垫
- 3) 运用成交技巧

课程总结分享及问题解答