

《以“礼”赢客：对公客户经理职业化打造与营销能力提升》

主讲人：贾鹏老师

【课程背景】

在银行业竞争日趋激烈的今天，无论是产品还是服务同质化现象都越来越严重，如何外树品牌，内强素质，让业务的发展更快更强，是各家银行当下都极其重视的关键点。

贾鹏老师主讲的《以“礼”赢客：对公客户经理的营销能力提升与职业化打造》课程从商务礼仪、社交技能、营销沟通技巧等几方面着手，通过大量的真实案例还原银行对公客户经理的典型工作情境，带领参训者通过现实工作中的全景实战模拟，让客户经理们看到自身的欠缺与不足，并以“输入高效营销技能，提炼营销优秀做法，输出落地行动计划”为核心线，助力客户经理们快速成长为独立又有能力的营销高手。

【课程收益】

- 建立客户经理“乐在工作”的职业心态，以积极的态度面对新的挑战；
- 全面打造客户经理的职业形象，提升其在客户眼中的专业化程度；
- 强化客户经理的业务能力、交际能力及沟通能力；
- 提升客户经理的营销技能，会问会说会挖掘。

【课程大纲】

第一篇：定位篇--知己知彼知现状

- 从对公营销 1.0 走向对公营销 3.0
- 客户对对公业务的需求关键点
- 客户喜欢什么样的客户经理

第二篇：信念篇--对公营销秉承的八大信条

- 每一次的沟通行为都是一种营销行为；
(案例：决定权在谁手里？)
- 说话往往不是在营销，不说话一定是在营销；
(根据客户的细微之处来判定他在想什么？)
- 营销的目的是影响而非改变；

- 营销沟通中没有对与错，只有标准层级的差异；
(面对已然是“银行精”的客户我们该咋办？)
- 客户说的话都是他当下的最佳输出；
(案例：客户的“试探”)
- 营销成功与否的评价标准是客户的反馈；
(案例：从被屏蔽到大客户经历了什么)
- 冲突的本质是价值观的矛盾、对立与统一的过程；
(案例：“迷信”的公司高管)
- 说“鬼话”的客户。
(案例：快递包裹里的黑手机)

PS：上述每一条都会结合实际场景或案例讲解，并非理论式的鸡汤。

第三篇：客户篇---关键人物的特质识别

- 如何破局获得面访机会？
- 关键人的特质决定着你的营销风格
- 找出决策局里的“潜伏者”

第四篇：礼仪篇--客户经理的职业形象打造

第一节：仪容--塑造良好商务场合第一印象

- 职业形象的首因效应与晕轮效应
- 逻辑六层级：自我管理与自己引领的工具

第二节：仪表--视觉美学在商务环境中的运用

- 女士商务着装
- 男士商务着装
- 职场“三包”的规范

第三节：仪态--举手投足的商务社交影响力

- 商务拜访的前中后
- 让眼睛参与谈判
- 用微笑融洽关系
- 行为语言观心理

第四节：应用--接待与拜访客户的必备礼节

- 电话礼仪
- 馈赠礼仪
- 会面礼仪
- 通讯礼仪
- 宴请礼仪
- 拜访高层的 16 字原则

PS：该章节会结合实际工作场景和案例进行讲解与现场演练示范

第五篇：实战篇---客户关系经营的三大关键技术

■ 同步技术—快速获取客户高度信任与认同的六种方法

■ 框架技术—让交流谈判更顺畅有力的八大框架对话法

(如：百发百中的“2+1”提问法)

■ 提炼技术—从客户的语言中提炼出“删减、普遍化、曲解”的信息

PS：每一个技术都会结合实际案例讲解，学员听得懂，学得会，在实战中立马就能用。