

《新任对公客户经理转岗技能提升》

主讲人：贾鹏老师

第一章：认知篇--知己知彼知现状

- 银行不是家，是一个商业交换的场所
- 企业不仅关注你做了什么，更关注你给它带来了什么
- 客户对银行对公业务的需求关键点
- 从对公营销 1.0 走向对公营销 3.0

第二章：身份篇--对公客户经理的身份定位与价值定位

- 对公客户经理的五大身份定位
- 对公客户经理须具备的四大价值定位
- 厅堂场景下的会面接待礼仪
- 对公拜访中的商务社交礼仪

PS：该章节会结合实际工作场景和真实案例进行讲解与演练示范

第三章：信念篇--对公客户经理在营销沟通中秉承的八大信条

- 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：“银行精”们都经历了什么？)
- 营销的唯一评价标准是客户的反馈；
- 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。

第四章：思维篇--对公客户经理必备的五种优势思维

■ 利他互动思维

■ 中立客观思维

■ 正向引领思维

■ 聚焦内省思维

■ 目标导向思维

第五篇：客户篇---对公获客六渠道与营销策略的制

定

■ 精准获客的六个关键渠道

(独家版权的六大区划分图，增存三法)

■ “稳准狠”识别客户特质的两个技巧

- 关键人物典型画像的四步法
- KYC 八问法步步接近客户
- 个性化营销策略制定的“两表三包”

(案例：某知名餐饮品牌与中信银行的完美牵手、某企业高管与某行的不二之选)

- 常见五大类企业拓客方法及对应产品方案

第六章：技能篇---对公营销沟通中的三大关键技术

- 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”对话法)

- 提炼技术—从客户的语言中找到他的“话中话”
- 用 MT 语言去提问，高效获取你想要的信息
- 用 MED 语言去回应，把主动权掌握在你手中

■ 从容应对客户异议的 LSCPA 五步法

PS：每一个技术都会结合实际案例讲解，学员听得

懂，学得会，并在实战演练中应用。