

# 《客户识别与需求挖掘》

**参训对象：**有意提升客户识别与需求挖掘技能之个人金融业务从业人员及主管

**培训技法：**讲师讲演、经验分享、小组讨论、案例分析、情境模拟、游戏与测评、培训视听、……

**课程用时：**一天（6小时）

**辅导项目：**可根据客户具体要求定制

## 金融业客户需求挖掘现状：

- ④ 客户说不需要，产品在其他行都买过了！
- ④ 客户总说忙，没机会聊！
- ④ 不知道推荐什么产品给客户？
- ④ 推荐的产品，客户都看不上眼！
- ④ 找不到/找不准客户的需求点！

## 课程目标：

- ④ 树立良好的职业形象和工作习惯；
- ④ 明白电话营销的意义并提升邀约成功率；
- ④ 掌握并提升与客户的聊天技能；
- ④ 职业敏感度练习，加强你对客户的了解与识别能力；
- ④ 学会挖掘、激发、甚至创造客户需求；
- ④ 激发学员的斗志和潜能，帮助学员建立积极的职业与人生目标，使其与公司目标共进。

## 课程大纲：

### 模块一、案例导入

- 故事中一共出现了几个人物？
- 他们的服务态度及意识如何？
- 如果你是那个客户，整个过程给你的感受是什么？
- 如果你是网点主任，知道这件事之后，你会做些什么，来改善这项业务？
- 如果你是女一号，你又会怎么做？
- ……

## 模块二、电话邀约

- 分清主次——电话营销的主要目的与次要目的？
- 电话营销之 PRESS 法则及法则的诠释
- 从概率论的角度审视电话营销
- ☆ “春江”营销法则：1/3 理论
- 电话营销的要点分析及常见问题解答
- 如何提升电话营销的邀约成功率？
- ☆ 电话营销教学视频解析

## 模块三、客户来了

- 在大堂见到客户后，你会说些什么？做些什么？
- 然后……，带客户上柜台？or 带客户进房间？
- 一个动作的偏差可能会导致一系列动作的偏差
- 精心设计每一个动作及场景
- ☆ 场景化模拟实战演练

## 模块四、关于聊天

- 一上来，你会和客户聊些什么？
  - ✓ 很多人一上来，往往 3 句话、5 句话离不开卖产品
- 聊天的主要目的是什么？
  - ✓ KYC--Know Your Customer
- 不要问很敏感问题
  - ✓ 激发客户的防御心理，把自己的路全堵死
- 不要问难以回答的问题
  - ✓ 在客户胸口插把刀，或伤口撒把盐的问题。
  - ✓ 问题不难，但客户瞬间答不出来，答不上又会让客户没面子或显得无知。
  - ✓ 场景化模拟实战演练
- 职业敏感度提升训练
  - ✓ 一流的销售，不用问问题，就能找到自己要的答案
  - ✓ 二流的销售，通过问问题，才能找到自己要的答案
  - ✓ 三流的销售，反复问问题，都找不到自己要的答案
  - ✓ 案例分析及训练

## 模块五、学会倾听与巧问

- 探询客户需求两大要素
  - ✓ 聆听+巧问
- ☆ TEST —— ANY QUESTIONS

- SPIN 提问技巧
  - ✓ Situation Question 现状问题
  - ✓ Problem Question 难点问题
  - ✓ Implication Question 暗示问题
  - ✓ Need-Pay off Question 需求 - 效益问题
- ☆ SPIN 在实战中的运用
- 倾听
  - ✓ 什么是倾听
  - ✓ 倾听的五个层次
  - ✓ 如果提升倾听能力？

## 模块六、如何激发，甚至创造客户需求？

- 提问获取客户的基本信息；
- 通过纵深提问找出深层次需求和需求背后的原因；
- 激发需求的提问；
- 引导客户解决问题，抛出有针对性的解决方案。
- ☆ 生意是靠自己做出来的！—— 激发、但不能过头
- ☆ 生意是靠自己做大做强的！—— 创造、学会打包销售

## 结束语

- ☆ 成为解决方案的提供者

**此课程，可根据客户具体要求，定制成线上线下结合的辅导项目。**