

《KYC--了解你的客户》

参训对象：有意提升客户信息运用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

金融业客户经理 KYC 现状：

- ④ 你知道你有几个客户吗？请精确到个位数！
- ④ 这些客户是你自己做进来的？还是行里送给你的？
- ④ 如果是行里送给你的，请问你见过几个客户？给几个客户打过电话？给几个客户发过短信？
- ④ 每个月在你名下，有多少客户及其家人过生日？1月有几个？2月有几个？3月有几个？……
- ④ 如果以上答案，你都不知道的话，这节课一定可以帮到你！

课程目标：

- ④ 树立良好的职业形象和工作习惯；
- ④ 理解 KYC 的真正目的——运用；
- ④ 掌握客户信息收集的方法与技能；
- ④ 提升个人职业敏感度；
- ④ 学会如何把客户信息用出效果、用到极致；
- 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：

概论

- 什么是 KYC？
 - ✓ Know Your Customer 了解你的客户
- 为什么要做 KYC？
 - ✓ 你对客户越了解、了解的越通透，你说话、做事，才越有针对性
- KYC 的真正目的是什么？
 - ✓ 运用——用到极致，用出效果

模块一、专业领域的三个 KY

- KYC -- Know Your Customer 了解你的客户
- KYP -- Know Your Procedure 了解你的操作流程
- KYD -- Know Your Documents 了解你的单据文件
- ☆ 案例剖析与操作指导

模块二、KYC 实战应用——用出效果、用到极致

一、KYC 的五大模块及运用

- 个人信息【45+单项；目的、意义、作用、运用】
- 工作信息【10+单项；目的、意义、作用、运用】
- 企业信息【15+单项；目的、意义、作用、运用】
- 交易记录【20+单项；目的、意义、作用、运用】
- 电话及面谈记录【记录的目的与作用】
- ☆ 数据的详细剖析及运用技巧
- ☆ 情境演练

二、职业敏感度提升训练

- 一流的 Sales，不用问问题就能找到自己要的答案
- 二流的 Sales，通过问问题才能找到自己要的答案
- 三流的 Sales，反复问问题都找不到自己要的答案
- ☆ 案例剖析
- ☆ 情境演练

三、高净值客户大数据分析及运用

- 高净值人群·投资理念
- 高净值人群·投资方向
- 高净值人群·财富管理的难点
- 高净值人群·消费习惯
- 高净值人群·消费支出
- 高净值人群·娱乐方式
- 高净值人群·运动方式
- ☆ 从数据中找出趋势、找出关联、找出共性

四、长尾客户群体维护技巧

- 原则：既要少花钱，又要少花时间

模块三、CKY：你的客户了解你吗

- 想要跟客户成为真正朋友的前提是……
 - ✓ 不仅你要了解客户

- ✓ 客户也要了解你
- 客户是怎么看待你的？
 - 1) 专业的感觉
 - ✓ 大脑喜欢的不是专业，它真正想要的是·专业的感觉
 - ✓ 当你听不懂的时候，就是专家最有说服力的时候
 - ✓ 触发与导航——让你自己找到答案，自己说服自己
 - ✓ 专业感来自于：头衔·外表·口碑
 - ✓ 专业感还来自于：细节·数字·习惯
 - ✓ 没有细节、数字和习惯怎么办，你可以诉诸时间和代价
 - 2) 诚实的感觉
 - ✓ 因为你是“好人”，所以我愿意听你的话
 - ✓ 跳出立场 | 跳出立场发言，会让人有诚实的感觉
 - ✓ 坦诚缺陷 | 太完美（自吹自擂）反而让人觉得不可信
 - ✓ 共同利益 | 信任的关键不在于谁对谁错，而在于让对方看到彼此的共同利益
 - ✓ 采取攻势 | 防守只能不被扣分，不能加分 / 主动承诺并达成
 - ✓ 创造“高光时刻”
 - 3) 讨喜的感觉
 - ✓ Roger Ailes：只要民众喜欢你，他们几乎会原谅你犯的每一个错。相反的，如果他们不喜欢你，那你做的再好也是枉然。
 - ✓ Warren Bennis：其实我并不是个有趣的人，但我能让对方成为一个有趣的人。
 - ✓ 对别人感兴趣是一种能力：不是让你成为一个有趣的人，是让对方觉得他是个有趣的人
 - ✓ 感兴趣 | 成年人的世界里，最珍贵的礼物其实就是我们的注意力
 - ✓ 聊失败 | 最有亲切感的话题，就是你曾经发生过的一些糗事
 - ✓ 找相似 | 人和人的差异，只要层次一拉高就能化解
 - ✓ 镜像式回应

模块四：客户介绍客户

- MGM 销售成功的突破秘诀
- 沟通与闲谈
 - ✓ 打靶式的沟通
 - ✓ 涟漪式的沟通
 - ✓ 闲谈是一种温和而发散的沟通
 - ✓ 闲谈的目标优化关系
 - ✓ 闲谈=传递尊重+传递价值
 - ✓ 闲谈最安全的一种万能方式就是上个请教
- 客户介绍客户的五个层次
 1. 只给名单
 2. 可以说谁
 3. 帮你打个电话
 4. 把人给你带来
 5. 直接签单

- 个人经验分享【重点】
- ☆ MGM之“春江”销售话术
- 问题剖析与情境演练
 - ✓ 你的客户为什么还没给你介绍客户？
 - ✓ 什么时候开口会比较好？
 - ✓ 怎么开口会更好？
 - ✓ 开一次口够了吗？
 - ✓
- 行动计划

结束语

- 成为一个真正“懂”客户的客户经理

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。