

# 信用卡激活、分期业务营销

## 【课程背景】

随着商业银行信用卡业务持续推进，各家银行发卡量不断扩大。积极探索信用卡睡眠卡开卡激活、低频卡促活跃、高频卡促分期，拓展信用卡业务合作领域，不断创新服务方式、持续改善运行质态和优化业务结构、不断开发信用卡中间业务收入新的增长点等，成为各家银行在新时期的重要课题。

本课程目标是帮助银行拓展经营思路，拓宽银商合作面，通过体验端、营销端促进卡片激活和分期业务。

## 【课程收益】

- ✓ 了解信用卡使用场景打造的原则
- ✓ 了解提升信用卡体验的几种策略
- ✓ 让学员充分认识到信用卡激活、分期业务的重要价值
- ✓ 帮助学员勇敢克服激活、分期电销的恐惧心理
- ✓ 掌握与高端客户的电话沟通技巧
- ✓ 学会根据不同客户类型设计应答话术
- ✓ 掌握专业的电话营销核心流程
- ✓ 解决电话营销流程中遇到的实际问题
- ✓ 总体提升电话营销人员沟通、营销能力

## 【授课方式】

采用理论授课、案例分析、视频教学、情景演练、头脑风暴等方式

【课程老师】吴章文老师

## 【课程大纲】

## 一、信用卡业务概况

- 1、信用卡行业特征
- 2、信用卡业务发展趋势
- 3、当前信用卡业务共性痛点

## 二、信用卡激活、分期营销模式

- 1、客户体验活动设计
- 2、特惠商户合作洽谈
- 3、持卡客户分类管理
- 4、电话营销、微信营销布局

## 三、信用卡分期业务种类及主要特征

- 1、分期业务种类
- 2、分期业务的主要特征
- 3、适用的目标客户群体
- 4、分期业务的发展对策
- 5、同业对于分期业务的发展对比

## 四、电话营销心态

- 1、电话销售人员消极状态分析

角色扮演：电话销售人员消极情绪产生的过程

电话销售人员成就感分析

打电话恐惧产生的原因

打电话紧张产生的原因

打电话不自信产生的原因

## 2、电销人员化解恐惧的三大策略

客户生气时，电话销售人员的应答话术

客户敷衍时，电话销售人员的应答话术

客户拒绝时，电话销售人员的应答话术

## 五、信用卡激活、分期业务电话技巧

### 1、提问技巧

为什么说需求是问出来的？

纵深性问题—获得细节

了解性问题—了解客户基本信息

封闭式问题—确认客户谈话的重点

征询性问题—问题的初步解决方案

服务性问题—超出客户的满意

情景模拟：通过提问挖掘客户对分期业务的需求

### 2、倾听技巧

案例：信用卡分期业务专业术语引起的倾听障碍

倾听的三个层次

倾听的四个技巧

### 3、引导技巧

引导客户的注意力

引导客户看问题的视角

### 4、赞美技巧

赞美的本质

电话中赞美客户的方法

情景演练：赞美练习

## 五、信用卡激活、分期流程

### 1、开场白

开场白设计三要素

开场白禁用语和常用词

开场白客户说“不需要”应对处理

开场白客户情绪不好应对处理

开场客户说“很忙”应对处理

### 2、挖掘需求

挖掘客户需求的工具是什么

SPIN 需求提问法

情景演练：信用卡额度较高的客户需求挖掘

### 3、产品介绍

体验介绍法

对比介绍法

主次介绍法

客户见证法

### 4、异议处理与挽留

业绩是在客户拒绝中做出来的

客户拒绝的心理活动

异议处理三步法

信用卡激活、分期常见 N 种异议

5、促成成交

成交信号

有效成交技巧

6、结束语及跟踪

结束语中的 5 个重点

成交后的转介绍话术设计

跟踪电话的时间设定

跟踪电话的脚本设计