

《基于营销心理的客户面谈实战技巧》课程方案

主讲：张东荣老师

一、课程背景

相对传统经济学，行为金融学不关注理想状况下应该发生什么，关注的是经验态度下实际发生什么。在多元化竞争形势下，金融机构了解客户心理和提升营销业绩的需求越发强烈，迫切需要针对性高和实操性强的培训提升。本课程通过实务教育方式，结合私行客户面谈真实案例，帮助一线营销服务人员掌握客户营销心理基本技能，理解和运用客户面谈实战技巧，在后期工作实践有效落地“慢水养鱼，快手引单”。

二、培训对象

本课程主要培训对象是金融机构（包括但不限于银行、基金、保险、信托、资管公司和三方理财公司）营销服务条线人员，如管理人员、理财经理、客户经理、客户专员和财富顾问，以及相关行业岗位人员。

三、培训目标

- 1、提升理财经理三穿实战能力；
- 2、掌握客户营销心理基本技能；
- 3、能够独立进行面谈前客情分析；
- 4、理解和运用客户全流程面谈要点和技巧。

四、培训内容

(一) 理财经理角色认知

- 1、理财经理岗位角色
- 2、客户关系三大异象
- 3、理财经理三穿能力
- 4、职业生涯三类评估

(二) 客户购买行为分析

- 1、客户性格分类
- 2、客户购买动机辨析
- 3、“刺激-反应”模式解读
- 4、客户购买决策引导

分组讨论

(三) 客情分析实务操作

- 1、面谈客户筛选
- 2、深度 KYC 工具理解与运用
- 3、营销话术准备
- 4、客情分析要点

分组练习

(四) 客户面谈实务操作

- 1、财富管理逻辑
- 2、客户“2+4 ”沟通技巧
- 3、客户需求引导面谈四步法
- 4、面谈后复盘要点

痛点案

例 实战

演练

五、培训方式

面授，包括专题讲解、提问互动、小组讨论、案例分析、实战演练和资讯分享等。

六、培训课时

6 课时。

七、培训要求

- 1、培训人数 20-40 效果最佳，分组培训桌椅摆放；
- 2、学员设置姓名牌，现场提供电脑、投影仪、白板、红黑两色白板笔和白板纸；
- 3、学员严格遵守培训考勤制度，提前 5 分钟到达培训教室；
- 4、学员在培训期间所有手机静音或关闭，认真听课，作好培训笔记。