

银行客户经理高效沟通能力提升

随着移动互联网技术的不断完善，发展和向传统行业的渗透，人们的金融消费形态呈现日益多样化和个性化。最近五年，金融行业出现的新概念和新技术甚至超过过去50年的总和，思想的碰撞催化金融行业以前所未有的速度去思考，创新和变革。

在金融市场的激烈竞争大环境下，银行从业人员的压力也逐年增强，作为银行营销人员的您是否有过情绪难以控制、压力无法承受的情况？是否有过和客户，领导，同事沟通不畅的情况？如果有，您是放任放纵，还是控制和疏导？如何调整自己的心态来面对变化呢？

随着世界经济的不断市场化和全球化，以及竞争机制的不断完善，中国的金融行业竞争在急剧升级，根据适者生存的法则，当代企业的竞争常常表现为一群人对另一群人的比拼；所以，作为这场银行业竞争的排头兵----客户经理，其对自身沟通能力和推动能力就显得尤为关键。如何增强沟通意识与提升沟通技能？《银行客户经理沟通能力提升》就是为解决这些问题而设置的专业课程。以理论为线索，实务和案例为主线，展开讲授，通过讲师的生动描述让学员有许多共鸣感，课后对工作都有实质上帮助

课时：1-2天（6-12个小时）

导语：体验经济时代的银行面临的新的挑战与压力

1、新经济下银行业网点新四化

- (1) 智能化
- (2) 轻型化
- (3) 社区化
- (4) 体验化

2、银行网点面临新挑战

- (1) 传统业务智能机器分流
- (2) 互联网侵蚀中低端客户
- (3) 移动支付工具瓜分市场
- (4) 同行竞争手段花样百出

第一章：银行客户经理沟通心态塑造

1. 学习心态

2. 营销心态

3. 自省心态

4. 抉择心态

5. 包容心态

6. 空杯心态

第二章：银行客户经理高效沟通技巧

一．人际沟通技巧

1. 沟通定义的要素

2. 沟通的三重境界

3. 沟通的障碍

4. 沟通中存在的问题

- 1) 不尊重他人
- 2) 缺乏技巧
- 3) 单项沟通
- 4) 不沟通各自为政

5. 银行员工工作中如何进行有效的沟通(沟通技巧)

- 1) 维护自尊
- 2) 寻求参与
- 3) 同理倾听
- 4) 确认理解
- 5) 程序建议

6, 雷鲍夫法则与有效沟通

二：人际沟通中情绪与情商管理

1. 何为情绪

2. 何为情商

3. 情商低的四种表现

(1) 强调过去忽视现实

- 理解今天的银行已经与过去不同
- 理解学历只代表过去学习力才代表未来
- 理解顺势而为的必要性

(2) 过于自尊委屈难忍

- 银行工作中委屈如何面对
- 委屈是人生成长的催化剂

(3) 只见树木不见森林

- 眼界决定境界

- 格局决定未来

(4) 执着是非善争对错

- 相对思维优于绝对思维

- 横看成岭侧成峰

4. 情商与智商的关系

(1) 情商高智商高——人人拥戴

(2) 情商高智商低——人见人爱

(3) 情商低智商低——人皆无奈

(4) 情商低智商高——人见人菜

第三章 . 客户经理沟通中的关键要素

1. 信赖度

2. 专业度

3. 有形度

4. 同理度

5. 反应度