

利箭行动-综合客户经理 2+1 情境销售训练营

课时设计：3天

培训对象：网点客户经理

课程背景：目前客户经理队伍在工作中存在的主要问题：

1. 客户经理将工作做不好归于环境影响，职业素养薄弱；
2. 客户经理售动机不强，缺乏客户分类、服务分层、产品分包的意识；
3. 客户经理对产品与客户匹配了解不全面，以致难以准确地向客户销售产品，成交率偏低；
4. 处理客户对产品产生异议的能力较弱，容易被他人影响，失去销售的信心
5. 客户经理是银行最重要的一个销售渠道，为银行创造 80%的业绩，因此提升客户经理的销售能力成为各银行培训的重中之重。

课程收益：

1. 激发客户经理对本职工作的热情，重塑职业心态；
2. 使客户经理掌握娴熟的销售技巧，提高销售成效率；
3. 利用交叉销售流程增加产品与客户的粘贴率；
4. 掌握客户投诉处理技巧，有效解决因产品收益未达预期、银行流程约束等问题引起的客户投诉。

课程大纲：

第一讲：客户经理的自我认知

某行营业部调研问题的反馈：

1. 理财经理：每天有很多事情要处理，有时要到大厅帮忙，有时要去培训和开会，没有打电话的时间。
2. 客户经理：每天的事情安排很多，你不知道一个客户贷款下来有多少手续，要去现场调查，回来要写报告。一个报告都需要半天的时候，您不知道我是经常加班做啊……
3. 客户经理：我们有 4 个客户经理和 1 个理财，但只有一个电话线。我打的时候别人就不能打，别人打的时候我就打不了…
4. 思考：你从以上的反馈中发现哪些共性问题？

一、理解层次与成功人生的关系

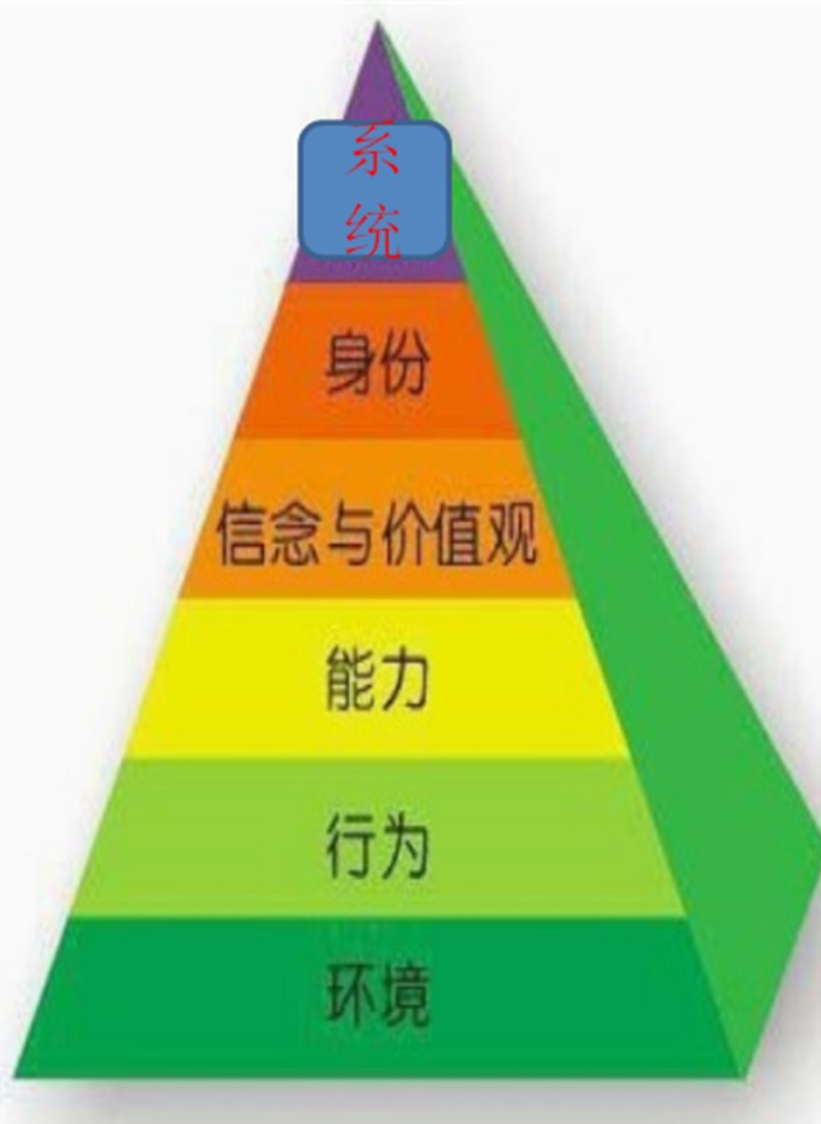
1. 我才是
一切的
根源—
—多反
思主观
少反思
客观；

2. 做个有
目标，
少抱怨
的客户
经理

二、客
户经理
的胜任
力

1. 不做时
间的窃
贼，做
好自我
管理

1) 实际工
作中，



客户经理的正常工作经常会被一些紧急的事情所干扰，但紧急的事情就一定是重要的事情吗？如果客户经理从未认真的思考过这个问题，那么他将无法管理好自己的时间。

2. 全面熟悉本行产品，做到知己知彼，百战不殆

1) 对私客户经理不熟悉对公产品，对公客户经理不愿做小产品销售，这是目前客户经理队伍存在的问题。其实要想成为一个顶尖的销售高手，对产品要尽可能做到“百问不倒”，只有这样才能赢得客户的信任。

3. 客户经理个人品味提升

第二讲：陌生客户拓展技巧

一、陌生客户营销的心理准备

1. 陌生客户群体拓展的循环

1) 讨论：你认为在陌生客户群体拓展的循环中哪个环节最重要？

2. 陌生客户营销的几种心理障碍

1) 畏己、畏权、畏富、畏关系

二、陌生客户营销的渠道建设

1. 思考：陌生客户从哪里来？

1) 行业源头信息

- 2) 社会团体平台
 - 3) 熟人交际圈
 - 4) 名片效应
- 三、陌生客户营销的方式方法
1. 拜访的前期准备
 - 1) 客户公司信息
 - 2) 客户个人信息
 2. 陌生客户拜访预约
 - 1) 电话预约
 - 2) 上门预约
 - 3) 第三方转介绍
 3. 拜访时你必须专业
 4. 拜访时的注意事项
 5. 给客户留下好印象的要点

第三讲：电话维护客户技巧

- 一、银行客户经理电话录音解析
- 二、联系客户时常见的错误分析
- 三、电话预约客户的五步流程
- 四、电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”
 - 1) 工具：产品介绍实操应用“三句半”话术模板
- 五、如何处理电话预约时的客户异议
- 六、销售人员放下电话以后要做的三件事
- 七、四种电话前的预热，提升电话成功率
 - 1) 情境一：向存量客户推荐我行新推出的产品；
 - 2) 情境二：向信用卡客户推荐分期付款业务；
 - 3) 情境三：向贷款客户催收并推荐适合的产品；
 - 4) 练习：学员分三种情境进行演练，讲师点评

第四讲：网点客户面谈技巧

- 一、客户经理对陌生客户亲和力的塑造
- 二、网点陌生客户的需求挖掘技巧-F.O.C
- 三、客户经理推动客户做购买决定
 1. 讲解原则
 - 1) 有条理——循序渐进
 - 2) 容易懂——深入浅出
 - 3) 产品讲解练习：中银货币基金、贵金属-金银月饼、银保产品
 2. 辅助手段
 - 1) 信息图示化
 - 2) 比喻和类比
 - 3) 【案例分析】银行产品汉堡式推动方案设计

第五讲：客户异议的有效处理

- 一、客户七种最常见的抗拒种类；
- 二、客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式；
- 三、解除抗拒点的成交话术设计思路；
- 四、解除抗拒点原则；

五、解除客户抗拒的技巧；

六、处理抗拒点（异议）的步骤；

七、如何化解紧急客户对产品与服务的误解

八、如何在客户态度气氛的情况下改善尴尬局面

第六讲：银行销售案例全情境演练

一、第三天将以情境演练的方式来检验客户经理两天以来所学习的内容，以下为案例范本。

二、范例：网点公司联动营销

三、背景：一位年约 30 岁左右的客户接到客户经理的电话后至网点来了解贵金属，请通过与客户的交谈，挖掘到客户的其它信息，并推荐适合的对公与对私产品给客户。

四、客户需求：想了解贵金属，并且有个人房贷与公司贷款需求。