

# 顾问式销售技巧提升

主讲：黄永欢

## 一、银行营销面临现状及对策

- (壹) 国内银行营销管理现状
- (二) 银行“营销突围”势在必行
- (三) 转变观念，差异化营销—找准切入点，与众不同
- (四) 银行转型期对销售人员的角色要求

## 二、银行客户的分类与市场开拓

### (一) 银行客户的有效识别

- 1. 客户分类
- 2. 识别不同客户的特征
- 3. 不同类型的客户对需求的差异性
- 4. 不同产品针对的客户群我们真的知道吗
- 5. 寻找未来黄金客户的 MAN 法则
- 6. 拟定销售计划的“5W1H”

### (二) 银行客户的市场开拓

- 1. 提升银行销售业绩的唯一三大途径（终极秘诀）
  - 1) 提高准客户数量
  - 2) 陌生市场开发
  - 3) 提高成交额
- 2. 银行客户营销需要解决的五个问题
  - 1) 他是谁？
  - 2) 他在哪？
  - 3) 我的哪一款产品适合他？
  - 4) 怎么找到他？
  - 5) 怎么让他喜欢我？
- 3. 寻找目标客户的方法解析
  - 1) 用 MAN 法则锁定目标客户

- 2) 客户细分找到目标客户
- 3) 拓展熟悉人群
- 4) 拓展同缘人群
- 5) 连锁介绍拓展
- 6) 异业联盟、资源互补

讨论：在你的营销范围内，你用的拓客方式有哪些？

案例：多策并举，培育银行新客户：某行获百亿信贷营销实绩案例剖析

案例：银行营销执行力的实际价值：某行对某公司的营销案例剖析

### 三、顾问式营销流程及高效营销技巧

#### (一) 销售开场白：好的开场是成功的一半

1. 开场白的目的和方法
2. 开场白的常见误区
  - 1) 不要试图在开场白中就达成交易
  - 2) 为什么开场白总是充满了推销味道？
3. 开场白的四要素—如何让客户有兴趣听下去

小组演练：不同银行类产品的开场白设计

#### (二) 完善准备，主动出击

1. 资料的收集：己方产品资料，客户资料，竞争对手资料
2. 情绪的调整：情绪影响销售结果
3. 让自己职业：销售礼仪必备 5 招
4. 开场话题：1) 电话拜访客户，2) 实际登门拜访客户

演练：不同情境模拟开场，训练银行客户经理的开场技能

#### (三) 挖掘需求，深度探寻

1. 建立信任是前提
2. 需求本质是感受痛苦和销售快乐
  - 1) 客户需求的动机都具有两面性：快乐和痛苦
  - 2) 需求是需要问出来的，如何提问题
3. 挖掘需求并转化需求是根本

- 1) SPIN 销售探寻需求法
- 2) 销售专业提问三步骤 (简单--引导--删选)
- 3) 用 SPIN 法来定位需求和扩大需求 (问现状、问难点、问延伸、问解决)
- 4) SPIN 法销售中的难点和注意点

探讨：银行产品的需求定位分析—从小微企业实际出发

#### **(四) 方案演示，令人心动**

##### 1. 体验营销，为服务和产品增加胜算

- 1) 让客户全方位感知
- 2) 找准客户核心诉求，为产品和需求匹配

##### 2. 展示解决方案/产品，亮出核心价值

- 1) 核心价值提炼—我能解决什么问题
- 2) 展示核心价值注意事项

##### 3. FABE 产品介绍法则

- 1) FABE：特征、优势、利益、证据
- 2) 讨论：银行现有产品卖点的重新提炼

互动：现场用 FABE 策略卖银行主打产品

#### **(五) 异议处理，合情合理**

1. 客户天性---拒绝
2. 客户抗拒原因分类：
3. 专业处理反对意见的方法：
  - 1) LSCP 销售处理异议：倾听/理解/事实/方案
  - 2) 处理话术

#### **(六) 敢于成交，不卑不亢**

1. 洞察成交时机，要有引导力
2. 成交话术修正

花钱—投资，签字—确认，感谢—恭喜

##### 3. 八种常见的逼单方法

- 1) 假设成交
- 2) 合同订单成交
- 3) 幽默成交……

案例讨论：判断客户异议的真实性和成交的可能性

## 四、银行客户经理的营销沟通与说服能力提升

### (一) 沟通概述

1. 与客户沟通失败常见原因分析
2. 与客户沟通不畅的主观因素和客观因素

### (二) 销售高手沟通的五字真经

1. 看
2. 听
3. 问
4. 笑
5. 说

互动：练习双向沟通、银行产品设计封闭式提问问句

### (三) 银行客户经理高效沟通的步骤与技巧

1. 性格与沟通
2. 沟通五步骤
3. 如何成为人人喜爱的客户经理

案例：商业银行优秀客户经理案例分享