

银行客户经理课程

客户心理把控及行为分析

主讲：黄永欢

【课程目标】

- 了解客户行为产生的心理原因并掌握与之相对应的方法
- 了解客户在整个（选择）购买过程中的心理关注点
- 掌握与客户把握合适的心理距离的方法
- 掌握与不同时机、不同客户、不同场景的客户的沟通要点
- 了解客户做出选择（购买）决定是要考虑的因素
- 掌握处理客户异议的基础和基本方法
- 掌握如何控制好自己的和客户的情绪的方法
- 掌握商业银行客户开发、沟通的策略
- 掌握潜意识沟通的有效方法

【课程大纲】

本课程核心思维：“心”影响行为，行为决定结果

引言：上兵伐谋，攻心为上

第一单元：选择（购买）的真相

- 一、 客户心理距离产生的原因
 1. 内因
 2. 外因
- 二、 选择（购买）三要素
 1. 认知及影响客户认知的方法
案例：“站在 49 元之巅”
 2. 情感及影响客户情感的方法
分享：和客户保持联系的 15 种有效方法
 3. 动机及影响客户动机的方法
- 三、 选择（购买）动机
 1. 层次需求论
分享：分级服务的必要性

2. 双因素理论

分享：如何推荐客户选择新的金融产品？

3. 理智动机

分析：如何向客户推荐理财产品

4. 感性动机

第二单元：选择（购买）流程与推荐流程

一、客户选择的两大理由

1. 需要的：问题的解决

2. 想要的：愉快的感受

二、选择（购买）流程分解

1. 需求产生

2. 信息收集

3. 比较

4. 采取行动

5. 重新评价

三、推荐（销售）流程分解

1. 推荐（销售）准备

2. 客户开发

3. 建立亲和力

4. 探寻需求

5. 产品介绍

6. 处理异议

7. 成交

第三单元：异议处理的要素和技巧

一、“异议”产生八要素

二、异议处理要点动作分解

1. 聆听

2. 反馈

3. 噪音

4. 背景

5. 渠道

6. 表达

三、异议沟通中语言技巧

1. 迎合的技巧

2. 主导的技巧

3. 制约的技巧

4. 赞美的技巧

5. 锁定话题的技巧

6. 引导思维的技巧

7. 潜意识沟通的技巧

第四单元：异议沟通的策略路线

一、客户角色分析

1. 客户的四种角色

2. 找到教练

二、客户表面立场与真实利益

三、客户沟通策略路线