
客户心理分析与异议处理实战训练

课程背景：

作为银行产品营销人员，你是否经常有这样的遭遇和困惑：

- 客户的心貌似总离我们很远，面对客户的言辞总是找不准他心理的真实想法
- “我在考虑一下”、“我回家跟媳妇商量一下”——如此之后，客户便没有下文了；
- “你这个产品都不保本，我个人觉得风险太大”——客户总这么说，然后拒绝购买；
- “保险都是骗人的”——客户总是这么拒绝你推荐的银保产品；
- “其他银行的收益比你这边高很多呀”——这句客户频率老高的话直接让人吐血；
- “等我有时间的时候就过来买”——结果等到海枯石烂，客户还是没有买；
- “基金到现在还套着呢，我还怎么敢相信你”——客户的心里话总让我们无地自容；
- 客户总是坚持自己的意见和想法，处理异议难免会形成争辩，可一出现争辩，几乎可以宣判销售行为的死刑了

学员收益：

- ★掌握现阶段银行客户被营销时的心理，明确不同表现背后客户心中的干扰因素；
- ★能构建客户异议认知系统，掌握客户异议背后的6个层级的根本原因，了解客户的心理动态，学会如何从根本上有效处理客户异议，而不是跟着客户的表象团团转；
- ★异议如火，学会如何通过情感账户和专业账户在前期预防客户异议，而不是等到起火之后才想到救火；
- ★学会为客户普及理财观念，让客户了解和懂理财，从客户认知源头减少异议；
- ★懂得站在客户角度，掌握理财产品营销有效成交的7个绝招；

课程特色：

- ◆落地性——课程内容一听就能懂，一懂就能用，一用就能灵。无须二次转化，拿来即用
- ◆针对性——为客户经理量身定制，课程内容100%贴合客户经理的工作实际。
- ◆实用性——培训突出实用效果，结合典型工作情景，聚焦客户经理在客户营销中遭遇的各种疑难和困惑，给出解决要点和话术，学习之后，学员不需要转化并能直接应用到工作中。
- ◆生动性——采用讲授、研讨、案例分析等互动交流的培训形式，突出课堂生动性。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：支行行长、个人客户经理、理财经理、个人业务顾问

课程大纲：

第一单元：分析篇

一、客户异议的定义

讨论：我的工作中客户的典型异议有哪些？

1、什么是客户异议

案例分析：这个销售情景中有哪些属于客户异议

2、如何判断客户异议的层级

案例分析：电话邀约三秒死现象

3、客户异议有真假之分么？

案例分析：VIP 客户的心里话

二、客户心理分析

讨论：我们应该如何定义手上的VIP客户？

1、客户给银行发的两张卡——专业卡、情感卡

案例分析：为什么客户明知会亏损，也要购买？

案例分析：为什么同一款产品，客户却只选择在这一个客户经理网点购买？

2、销售暂停与销售终止背后客户的心理分析

讨论：这些回复是属于销售暂停还是终止？

案例分析：为什么客户都答应了，却迟迟未能成交，而且还总回避购买？

第二单元：认知篇

一、客户心理与异议的关联

反思：我之前怎么处理客户异议的？

1、构建客户异议体系六层级

2、识别客户异议背后的真实心理动机

3、异议处理的流程与基本原则

二、客户异议的根源

1、层级一：我为什么要理财

2、层级二：我为什么要到银行买理财产品

3、层级三：我为什么要选择你们银行的产品

4、层级四：我为什么要买你推荐的产品

5、层级五：这个产品的介绍你有没有在忽悠我

6、层级六：这个产品有什么风险？风险具体体现在哪里？有多大？可控否？

第三单元：技巧篇

一、洞察客户异议背后的心理干扰因素

1、客户到底在担心什么？

案例分析：“其实这点收益我不在乎啦！”

情景分析：“我再考虑考虑！”

2、客户还有哪些难言之隐

案例分析：“过段时间我再来买”

3、如何在异议出来之前就行预防处理

案例分析：别跟我谈保险，我不需要？

二、异议处理的策略与关键技巧

1、客户异议冰山原理

反思：我之前的异议处理策略是头痛医头脚痛医脚么？

2、不同性格特征的客户异议处理方式

活动讨论：DISC 不同性格客户异议的应对

3、态度与操作层面的异议处理策略

4、异议处理的 5 大关键技巧

a) 优先处理情绪

b) 转变客户认知

c) 聆听——听到客户的心声

d) 同理心回应——说出客户的感受和想法

e) 说破——说出自己的感受和想法

演练：基金亏损客户上门找麻烦，怎么应对？

三、客户异议层级分析与应对策略

1、各个层级客户异议的典型表现

讨论：这几个客户异议属于哪个层级？

2、“我为何要理财”的应对策略

理财观念导入

案例分析：“银行理财收益太低了，我做实业随便倒腾一下收益要比你们高多了？”

3、“我为何要到银行理财”的应对策略

银行理财与其他金融机构的对比分析

4、“我为何要选择你们银行”的应对策略

5、“你会不会在忽悠我”的应对策略

再次营销自己的专业与动机

案例分析：“之前就是听了你们说的，亏了，你让我还怎么信任你们？”

6、“这个产品有什么风险？风险具体体现在哪里？有多大？可控否？”的应对策略

案例分析：“你一直说没风险，为什么还要我抄那句话，还是我自己来承担盈亏。”

第四单元：实战演练篇

一、典型异议应对方法与话术导入

1、客户：“这个产品已经有了”——如何处理

2、客户：“产品风险太高”——如何处理

3、客户：“收益不如他行高”——如何处理

4、客户：“我跟媳妇再商量下”——如何处理

5、客户答应买，却迟迟不买，如何处理

二、贵宾卡营销中客户心理分析的异议处理

【零售银行真实个人客户代表型背景信息】

1、导入本类客户营销中的主要异议

2、老师扮演客户，学员现场演练

3、演练点评、讨论与总结

三、基金亏损客户心理分析与异议处理

【零售银行真实个人客户代表型背景信息】

1、导入本类客户营销中的主要异议

2、老师扮演客户，学员现场演练

3、演练点评、讨论与总结

四、对保险有偏见客户分析与异议处理

【零售银行真实个人客户代表型背景信息】

1、导入本类客户营销中的主要异议

2、老师扮演客户，学员现场演练

3、演练点评、讨论与总结

五、CTS客户心理分析与异议处理

【零售银行真实个人客户代表型背景信息】

1、导入本类客户营销中的主要异议

2、老师扮演客户，学员现场演练

3、演练点评、讨论与总结

第五单元：互动总结篇

师生分享互动，学员总结与难点答疑并制定行为改进计划。