

银行对公客户拓展与深度维护

- 培训目标：**
- 1、提升对公客户经理的拓展新客户能力；
 - 2、提升对公客户经理客户有效沟通和需求深挖能力；
 - 3、提升对公客户经理有效分层深度维护客户能力；
 - 4、结合对公网点服务能力考核目标提升对客服务能力；
 - 5、行动学习现场完成二季度目标和提升措施方案。

培训对象：对公客户经理及公司部管理者

培训时长：1-2天（6课时/天）

培训大纲：

一、银行金融产品营销与管理核心理念

- 1、营销本质的变迁与银行客户营销“黄金五问”
- 2、基于以客户为中心思想和关系营销发展的结果
- 3、对公客户开发的“一个中心、两个基本点”

二、对公客户组织结构分析及关键人策略

- 1、对公客户组织结构分析与内部运作
- 2、如何了解对公客户的关键问题

- 3、对公客户决策的基本模式
- 4、对公客户主要角色分析
- 5、对公客户影响决策者的特点
- 6、对公客户需求调查的主要内容
- 7、对公客户分析的主要内容
- 8、与对公客户关键人策略相对应的销售流程
- 9、关键人策略六步法
- 10、如何发展内线

三、对公客户需求分析

- 1、客户需求的概念与内涵
- 2、客户需求的三个维度
- 3、客户需求的四个层次
- 4、客户需求分类(存款类、信贷类、结算类、理财型、一揽子)
- 5、客户对银行服务的五大核心需求：采购、销售、融资、管理、理财
- 6、产品与需求的结合度

7、不同性格客户的需求与沟通技巧

□□□四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）

□□□自我测试：自己属于什么性格？

□□□针对四种客户性格的沟通技巧

四、不同对公产品的营销关键点

1、无贷客户对公存款业务营销

□□□活期存款的营销关键点

□□□单位通知存款的营销关键点

□□□定期存款的营销关键点

□□□单位协定存款的营销关键点

2、中间业务营销

□□□开放式基金如何给对公客户营销

□□□委托贷款业务如何给对公客户营销

五、对公客户拓展与维护六步修炼之一：售前计划和准备

1、对公客户资料的收集、整理与甄选

- 2、 对公客户关键人物的确定
- 3、 销售目标的设定
- 4、 销售策略的制定
- 5、 销售材料及工具准备
- 6、 个人形象与心态准备
- 7、 实战剖析与应用演练：不同行业对公客户分析

六、对公客户拓展与维护六步修炼之二：接近客户建立信任

- 1、 如何赢得客户的好感
- 2、 如何快速建立信任
- 3、 仪容、仪表及举止要点
- 4、 有效的开场白
- 5、 如何与客户寒暄
- 6、 演练：与对公客户产生共鸣的沟通方法

七、对公客户拓展与维护六步修炼之三：沟通探寻客户需求

- 1、 如何了解客户需求

- 2、 客户需求的一般心理分析
- 3、 客户需求的分类
- 4、 销售中确定客户需求的技巧
- 5、 提问的技巧
- 6、 开放式提问
- 7、 封闭式提问
- 8、 探询客户问题的 SPIN 提问技巧
- 9、 了解客户需求方向的 FOC 提问模式
- 10、 倾听的技巧
- 11、 销售中引导的技巧
- 12、 演练：探寻对公客户需求的问话技巧

八、对公客户拓展与维护六步修炼之四：整体方案设计与展示

- 1、 整体方案设计
- 2、 方案的全方位精彩展示
- 3、 产品特点、优点、利益的分析

- 4、 产品本身的卖点分析
- 5、 如何推销产品的益处
- 6、 产品益处推销的语言表达
- 7、 产品益处推销中的展示、演示与体验
- 8、 对公金融产品话术演练：如何提炼产品及服务的“特点、优点、利益”

九、对公客户拓展与维护六步修炼之五：异议处理与成交促成

1、如何处理客户的不关心和异议

□□□客户为什么不关心

□□□如何看待反对意见

□□□把反对意见看成一个机会

□□□把反对意见看成一个没有解决的问题

□□□如何分辨客户的真假反对意见

□□□如何处理客户的借口

□□□如何应对反对意见

□□□有技巧的引导方法

□□□常见反对意见的应对与谈判

□□□演练：对公客户处理异议的技巧

2、如何发现信号并促进成交

□□□购买讯号的意义

□□□如何发现购买讯号

□□□口头购买讯号的辨别

□□□非口头购买讯号的辨别

□□□如何达成交易

□□□促成定单的一般技巧

□□□达成交易时的注意要点

□□□客户没有购买讯号怎么办

□□□演练：对公客户获取承诺的技巧

十、对公客户拓展与维护六步修炼之六：客户关系维护与管理

1、 客户的分层、分群维护高效方法

2、 客户档案完善与管理

- 3、 客户相关联络人拓展
- 4、 客户关系现状分析与评估
- 5、 客户关系建设目标与计划
- 6、 客户关系管理的三个层次
- 7、 从服务客户到经营客户
- 8、 如何将关系转化成价值
- 9、 高层沟通的谋略与技巧
- 10、不同类型的客户关系深度开发

□□□政府类

□□□大型央企国企

□□□中小民营企业

十一、行动学习改善计划

十二、问答、总结