

《创新服务理念与客户沟通技巧》

教学对象：一线员工

教学目标：客户维护、盘活、提质日益重要。课程重点解决与客互动、需求挖掘、产品呈现、异议处理、促成交易等关键环节的要点！

教学时间：1-2 天

第一讲、创新服务理念与沟通特点

1、新时代新理念

- ◇ 客户体验与金融消保理念
- ◇ 客户心理与关键瞬间理念
- ◇ 客户动线与客户触点理念

2、客户沟通误区

1、基本沟通误区

- ◇ 忽略情感情绪
- ◇ 忽略换位思考
- ◇ 忽略因人而异

3、营销沟通误区

- ◇ 单向性太多
- ◇ 功利性太重
- ◇ 诱导性太强

第二讲、客户沟通准备

1、客户沟通步骤

- ◇ 沟通分析
- ◇ 情感优先
- ◇ 换位编码
- ◇ 闭环传递

2、沟通分析

- ◇ 四大心理（需求）
- ◇ 四类性格
- ◇ 四类偏好

第三讲、客户沟通要点

1、感性沟通技巧

- ◇ 聆听的误区及层次
- ◇ 提问的背景及差异
- ◇ 表述的重点及结构
- ◇ 共情、主动、交换原则

2、理性沟通技巧

- ◇ 当客户跑题时
- ◇ 当客户啰嗦时
- ◇ 当客户为难时

3、SPIN 技巧

- ◇ 以问代讲
- ◇ 控制数量
- ◇ 平衡压力
- ◇ 引向深入

4、产品呈现

- ◇ 金字塔原理
- ◇ FABE 应用
- ◇ 呈现的误区

5、异议化解

- ◇ 中和-放大-缩小
- ◇ 表面异议-信息共享
- ◇ 真实异议-利益塑造

6、促成交易

- ◇ 交易的信号
- ◇ 促成的四种话术

第四讲、客户沟通法理应用

1、 沟通中的金融消保

◇ 金融消保基本要义

◇ 常见违法沟通现象

2、 客户诉求合理性

◇ 不合理诉求的回应

◇ 合理无法满足的诉求回应

◇ 合理能够满足的诉求回应

第五讲、专项演练