

课程大纲

时间：0.5 天

讲师：胡元未

课题一、个贷业务 AUM 提升

一、机制改革与变革

- 1、大零售综合业务
- 2、“综合客户经理”打造

二、业务交叉联动营销

- 1、各业务类型
- 2、各产品联动

三、核心客户运营与挖掘

- 1、大客户
- 2、高价值客户

课程二、个贷客户沟通及议价谈判

一、客户沟通基础素养

- 1、业务素养（业务、产品等）
- 2、职业素养（平等、同理心等）
- 3、沟通方式（亲切、平和等）

.....

二、个贷服务之应诉技巧

1、处理客诉必备素养

- (1)、心态
- (2)、专业知识
- (3) 情绪管理
- (4) 应变能力

.....

2、投诉客户及问题分析

- (1) 投诉客户的问题分类
- (2) 投诉客户的心态
- (3) 投诉客户需求分析

3、投诉客户应对流程及技巧

- (1) 处理流程
- (2) 客户满意度
- (3) 培养强大执行力和心理素质
- (4) 减压及调整方法

三、议价能力

- 1、专业附加值
- 2、服务附加值
- 3、成本控制
- 4、营销拓展方式变革

课后总结/分享/交流