

核心客群经营与有效 KYC 通关演练专题培训 2 天

——如何深度了解客户需求并识别客户性格

课程目标：金融机构的理财经理只有充分了解客户需求，才能帮客户进行合理的资产配置：如何有效了解客户需求，是理财产品配置和销售的关键所在。本课程专门针对金融机构理财经理定制，通过为期 2 天的 KYC (know your customer 或 know your client) 深度通关演练培训，一方面进行 KYC 相关理论知识的充分学习，另一方面通过一对一案例的实景通关演练，将 KYC 讲解透彻演练到位，帮助学员将所学知识付诸实践，大力提升挖掘客户需求实战能力。

适合对象：需要深度了解和挖掘客户需求、由此来推介金融产品的金融机构理财经理

课程提纲 (2 天 12 小时每期不超过 40 人, 可根据需要缩减为 1 天课程)

<p>第一单元 金融产品顾问式营销技巧 (简单讲授)</p> <p>顾问式营销的定义 顾问式营销基本流程 顾问式营销的优势 顾问式营销应具备的专业技能</p>	<p>如何探询客户理财的真实需求 演练一：探询何谓客户之金融需求 演练二：探询何谓客户之非金融面需求 学员写出金融需求后上台报告，讲师带领学员讨论与汇整哪些为重要必问之上述需求各十项</p> <p>(三) 实战通关演练</p> <p>——如何成功地做好客户的 KYC 与需求探询</p> <p>各组内学员每两人一组进行 KYC 实战通关演练：一位客户,一位客户经理；组长确保全体组员过关(须包含至少五个金融需求与五个非金融需求探询话术) 各组选出代表上台演练 PK，题目随机演练 讲师点评并引导学员评出精选话术</p> <p>——课程收获：汇整出学员集体智慧结晶：核心客户 10 个金融需求和 10 个非金融需求及相应最佳问问题的话术。</p>
<p>第二单元 如何筛选客户</p> <p>——客户分层管理、分群经营和分级维护</p> <p>(了解如何发掘各层客户的投资需求，先进行分群使学员辨识不同客层之差异后,再进行深度 KYC)</p> <p>目标客户的选择 了解客户从客户关系管理开始 客户分层管理、分群经营和分级维护 高效开发、管理客户的技巧和方法 客户分群的好处 客户分类分群的步骤 分组讨论：如何对现有客户分层、分群、分级 演练完毕讲师总结点评 识别及提升客户的有效方法</p>	<p>(四)需求沟通中的三阶沟通法</p> <p>销售中的三种客户分类 区分三种客户类型 三种不同类型客户的沟通策略 需求沟通中的三阶沟通法</p> <p>*实战演练：VIP 客户开发案例</p> <p>各组抽签,设定对象为 VIP 客户,讲师布置作业,学员需完成抽签及通关演练之作业</p>
<p>第三单元 认识你的客户——KYC</p> <p>(一) 赢在准备 - 销售沟通基本功提升</p> <p>设身处地地听 入木三分地看 循循善诱地问 恰到好处地说 字句攻心地写</p> <p>(二) 何谓客户的需求</p>	<p>第四单元 客户分析</p> <p>个人高端客户需要的待遇分析 不同类型的中高端客户性格分析 掌握各种客户的人格特性、行为特点及应</p>

推销、销售与营销的区别 何为客户的需求 了解客户需求的重要性 客户投资理财时的关注点 客户金融需求与综合金融产品销售 金融需求与非金融需求之定义	对方法 不同类型客户的个性化服务组合案例 经典营销案例分享 销售精英来自于严格的自我管理 祝大家了解客户、赢向未来！
---	--
