

零售柜面人员营销技能提升课程 1 天

课程目标：帮助高柜员工在业务处理环节发现和引导客户，提升交叉销售能力

适合对象：零售柜面人员

课程提纲（1天6小时每期不超过50人，将根据具体培训需求优化）

第一单元 发现客户

营业厅客户服务的四大环节：识别引导、接触营销、业务处理、关系维护

高柜发现客户的时机：

——业务处理环节发现客户

讨论：发现客户的途径和技巧

团队之间的客户转介技巧（增加量）

第二单元 介绍产品

关于产品介绍的几个核心概念

金融产品销售中的构图技巧

运用总分总法则销售金融产品

实战演练：如何运用构图技巧和总分总法则进行产品销售？——手机银行、网上银行等

第三单元 异议处理

客户异议产生的原因和动机

如何处理客户异议实战演练

如何引导、处理异议并取得客户的承诺

实战演练：客户异议处理

提升专业营销素质，赢向未来！