

# 核心客户心理分析与电话沟通技巧课程 2 天 (电话沟通高阶)

## ——专为零售银行理财经理电话销售高阶培训定制提纲

**课程目的：**学习并提升销售人员的电话技能，主动出击，电话销售和邀约客户来网点，提供优质高效的服务，提升对银行的满意度和忠诚度，达致产能飞跃，并建立长期的合作关系，使双方获得更大的利益。

**培训对象：**已经参加《电话销售实战技巧》初阶和进阶培训的零售银行理财经理

**课程提纲 (2 天 12 小时每期不超过 40 人，将根据具体培训需求优化)**

### 第一单元 我最需要提升的电话销售难点

#### 课前小组讨论一：

- 1、在电话沟通过程中，我最需要帮助和提升的一个方面
- 2、小组汇总，挑选出三个共性问题
- 3、小组代表上台分享

#### 课前小组讨论二：

- 1、每个小组领取一个任务，讨论解决方案和建议
- 2、小组代表呈现

### 第二单元 电话营销中的心理学

#### 电话销售的意义

销售的本质是和客户在进行心理的博弈

电话营销过程中不断出现的客户心理

如何可以赢得客户？

#### 一、消费心理学

自我保护——如何应对客户的防火墙

趋利避害——驱动客户的伟大力量

物超所值——如何在电话里帮客户做一笔

划算的买卖

#### 二、情感心理学

互惠原则——你来我往的人情交往

投射效应——帮客户进行情感转移

面子情节——为客户脸上争取光彩

#### 三、社会心理学

信赖权威——无形之中的服从法则

承诺是金——保持前后一致的道德观

对比定律——参照下的隐形失真

#### 四、说服心理学

固定思维——用客户的经验说服客户

传播扭曲——用语言来施加影响

### 第三单元 如何完成一通有效的营销电话

电话营销成功三大黄金法则

打电话前要做哪些准备工作？

如何识别客户？

以客户为中心：研究客户资料、挖掘客户需求、提供方案建议、客户预期管理、合适营销方法、客户关系管理

拿起电话前，一定要做五件事

营销技巧要内化成为自己的能力

有效完成一通电话的七个重点：

1、确认接听对象：标准开场白演练

2、来电目的说明

如何在 15 秒之内，迅速激发客户的需求

在销售中如何切中客户的“痛点”

学习构建刺激问题转移客户拒绝的焦点

**实战演练：财富管理类、增值服务类、客户服务类、资产变动类、重大事件类**

3、争取客户愿意听下去的机会

有效的表达技巧、有效的倾听技巧

4、产品的介绍

产品销售如何让语言更有魅力

电话中介绍产品与服务注意事项

争取客户愿意听下去的机会

构图、总分总法引导客户、三点沟通法、产品简约式包装法

保险、基金、贵金属、资产配置、理财到期、沙龙等

5、确认客户是否了解方案内容

6、有效处理反对问题

问题的三个种类-误解、怀疑、缺点

解决为的策略和步骤

---

<p>自相矛盾——使客户的经验产生冲突</p> <p>课堂的实战演练和话术研讨全部围绕：</p> <p>1、财富管理类 理财到期、保险、资管、基金</p> <p>2、增值服务类 客户活动、增值服务介绍</p> <p>3、客户服务类 生日祝福、新客户、定期回访</p> <p>4、资产变动类 资金转入（如何营销）、资金转出（如何开口）、</p> <p>5、重大事件类 国内外重大事件(如何和客户关联)</p>	<p>认同+同时、化反对问题为卖点、wlts 锁定法、太极沟通</p> <p>7、促成邀约</p> <p><b>第四单元 电话销售实战演练与客户维护</b></p> <p>案例交流：录音示范和点评</p> <p>打好营销客户的三个跟踪电话</p> <p>如何做好客户的转介绍</p> <p>做好客户关系维护提升客户满意度和忠诚度</p> <p>实战演练：如何邀约不同类型的客户到网点</p> <p>销售精英来自于严格的自我管理</p> <p>提升专业营销素质，赢向未来！</p>
---	---

---