

零售信贷营销实战技巧课程 2 天

——专为银行零售信贷客户经理营销培训定制提纲

课程目的：本课程针对零售信贷营销人员量身定制，通过一整套系统、完整、专业、实战的销售专业化流程训练，帮助学员树立以客户为中心的营销理念，迅速掌握实用的营销技巧，这些技巧具有**简单实用、容易复制、一学就会、不需要动用大量额外资源**的特点，能够有效帮助学员提升开发和维护客户的水平和营销业绩，并因此直接提升零售信贷业务的营销能力和客户忠诚度，为企业创造最大价值。

适合对象：银行一线零售信贷产品销售人员（含个贷和小微贷）

课程提纲（2天 12 小时每期不超过 50 人，将根据现场学员情况调整侧重点）

第一单元 市场开拓

——没有资源缺乏人脉如何快速开发新客户

讨论：愉快的被成功营销体验
营销人员成功金字塔
专业化金融销售六大流程
销售计划达成的关键
建立和推进潜在客户销售漏斗
零售信贷客户的识别和来源
客户自动倍增的十八大销售策略
转介绍的威力（转介绍成功案例分享）

第二单元 电话约访——提高电话邀约成功率

讨论：在电话沟通中我最需要提升的一个方面

电话营销成功的三大黄金法则
拿起电话前一定要做的五件事
电话营销技巧的两大分类
感性与理性的消费行为分析
邀约客户见面的电话流程
实战演练并撰写话术：熟悉及陌生客户电话约访（可提供情境进行实战训练）

第三单元 面对面有效沟通——迅速建立信任

沟通的原理和关键
良好面对面沟通的关键点
面对面沟通三要素
如何避免与客户尬聊
问问题的四种模式
如何问客户才会说

第四单元 客户分析——理解客户赢得信任

性格测试
不同类型的中高端客户分析
掌握各种客户的人格特性、行为特点及应对方法
不同类型客户的个性化服务组合案例
* 经典营销案例分享

第五单元 解决问题——客户有问题我们就有解决方案

销售人员如何面对客户的拒绝
零售信贷业务客户的主要拒绝原因
问题的三个种类
汇总实战中个贷客户的问题
解决客户问题程序：
1、认同+同时
2、太极沟通
实战演练并撰写话术：客户主要异议应对技巧和话术

第六单元 微信服务——每时每刻服务客户

一、定位朋友圈人设

微信的本质
怎么防止客户拉黑我的朋友圈
如何赢得客户的信任
金融从业人员在客户心目中的四级别
成为客户大脑零售信贷金融第一品牌
客户经理微信 IP 个人定位
(1) 姓名标签 (2) 头像设计
(3) 背景图片 (4) 个性签名

<p>如何听客户才会说 沟通中的赞美艺术 人性的需求和奥秘 客户心灵曲线图 学习赞美的艺术、赞美的要领 训练运用并迅速开启客户的心门 运用构图技巧、总分总法、产品简约式包装法引导客户发现零售信贷产品的好处 现场学员实战演练</p>	<p>四种朋友圈的人设定位与认知 二、朋友圈客户关系管理 用微信精细化管理客户资源 微信日常服务经营的重点 晒朋友圈的十大方法论 朋友圈自我营销的几个关键策略 私聊的八种沟通技巧 推荐产品之前要落实4问 如何在符合监管要求前提下建群为客户服务 如何在业主群拓客的五大策略 分享资源促进合作，创造客户终身价值 销售精英来自于严格的自我管理 提升专业营销素质，赢向未来！</p>
---	--
