

春耕 1：零售银行营销实战技巧课程 2 天(含开发新客户单元)

——重在帮助学员建立和巩固专业化销售流程

课程目的：金融市场唯一不变的是变化，未来金融业的竞争，主要是市场份额的竞争、客户资源的竞争。本课程针对银行销售人员需求量身定制，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服务理念，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，将开发新客户、挖掘老客户潜力、服务大客户、销售新产品四项目标完美结合，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，并因此直接提升银行的营销服务能力和客户忠诚度，为银行创造最大价值。

适合对象：银行网点理财经理、客户经理、低柜经理、个贷经理、大堂经理和其它一线销售人员

课程提纲（2 天 12 小时每期不超过 50 人，将根据具体培训需求优化）

第一单元 大力开拓新客户

——没有资源没有人脉如何快速开发新客户

营销人员成功金字塔

销售计划达成关键

VIP 客户的识别和来源

客户自动倍增的十八大销售策略

批量定期回访大客户及召开投资讲座计划

转介绍的威力（转介绍成功案例分享）

第二单元 电访面访建信任

——有效沟通，获得客户信任

如何有效约访中高端客户

——电话销售技巧、信函和短信销售技巧

***实战演练：电话约访客户**

面对面销售沟通中的原理和关键

如何与客户一见如故建立信任

问问题的艺术

如何有效倾听

销售沟通中的赞美艺术

第三单元 需求挖掘创产能

——深度挖掘客户理财需求，运用资产配置将我们的产品跟客户对接

推销、销售与营销的区别

何为客户的需求

客户销售行为心理动机分析

第四单元 增强产品吸引力

——如何用客户喜闻乐见的方式介绍产品

关于产品介绍的几个核心概念

产品推荐三部曲

何时向客户推荐产品

金融产品销售中的构图技巧

讨论：如何运用构图技巧拓展业务？

运用总分总法则销售金融产品

讨论：如何向客户宣传我们主要产品的好处？

第五单元 异议处理提业绩

——如何应对内心的销售恐惧和客户异议

如何面对客户拒绝

如何面对内心的销售恐惧

客户异议产生的原因和动机

如何处理客户异议实战演练

学习百分百处理异议之太极行销

实战演练：关于投资失利客户的应对方法

第六单元 缔结技巧促成成交

——如何踢好临门一脚促成销售

金融产品营销缔结策略

树立正确的销售双赢心态

八种商谈缔结成交技巧及经典案例分享

掌握运用提升成交的技能

成交后最重要的六件事

与关键客户保持长期联系的八大方法

销售人员的活动量管理

提升专业营销素质，赢向未来！

四种类型的购买需求

讨论：当前市场中不同类型客户核心理财需求

分析客户的需求点、成交点

挖掘客户需求的方法和步骤

赢得客户的关键销售细节

在调整行情中如何开发客户

根据客户需求管控风险，防止错误销售
