

# 春耕 2：零售银行营销实战技巧课程 2 天(含电话邀约单元)

## ——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 电话邀约促面访

##### ——如何成功邀约熟悉客户和不熟悉客户

营销人员成功金字塔

销售计划达成关键

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

邀约客户的电话流程：

1、熟悉客户的电话邀约

2、陌生客户的电话邀约

**\*实战演练：电话邀约客户**

#### 第二单元 面访沟通建信任

##### ——面对面有效沟通，获得客户信任

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

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**

#### 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

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！

---

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

---