

零售信贷营销实战技巧课程 3 天（含实战训练）

——专为银行零售信贷客户经理营销培训定制提纲

课程提纲（3 天 18 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

VIP 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

营销技巧必须内化成自己的能力

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

第三单元 面对面有效沟通——迅速建立信任

一、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、如何听客户才会说

二、沟通中的赞美艺术

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

现场学员实战演练

第六单元 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

个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

解决客户问题的四大策略

解决客户问题程序：

1、认同+同时

2、化反对问题为卖点

3、太极沟通

实战演练并撰写话术：客户主要异议应对话术

第七单元 成交艺术——水到渠成轻松成交

谈判开价的六字箴言

如何讨价还价

谈判成交策略营销缔

结策略

树立正确的销售双赢心态

个贷产品八种商谈缔结成交技

巧

成交后最重要的六件事

第八单元 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层级别

成为客户大脑个贷金融第一品牌

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

四种朋友圈的人设定位与认知

二、朋友圈客户关系管理

第四单元 需求挖掘产品推介

——快速激发客户需求，巧妙融入产品介绍

推销、销售与营销的区别

何为客户的需求

人类的行为动机

趋利避害——分析客户的需求点和成焦点

掌握优势问题的发问技巧激发客户需求

讨论、实战演练并撰写话术：（结合近期个贷产品）

何时向客户推荐产品

运用构图技巧、总分总法、产品简约式包装法引导客户发现个贷产品的好处

小组讨论、训练并撰写话术：（结合近期个贷产品）

第五单元 客户分析——理解客户赢得信任

性格测试

不同类型中高端客户分析

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

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

第九单元 实战演练通关——融会贯通实战成长

学员抽签进行零售信贷销售实战通关演练

（案例课前定制），讲师就沟通能力、销售技巧进行点评，针对问题总结并综合答疑

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！