

夏播：零售银行营销实战技巧进阶课程 2 天

——重在帮助学员加深客户信任、建立客户忠诚

资深销售人员的困惑：

1. 为什么相同的产品，不同销售人员的业绩却能相差几十倍？
2. 为什么有些销售人员工作多年，但业绩却还是停滞不前？
3. 为什么面对不同的客户，一些销售人员说词却是千篇一律？
4. 为什么销售人员总是和客户的关系停留在“表层”而无法进入“深层”？
5. 为什么销售人员很难突破市场瓶颈、深耕经营客户，强化客户忠诚度？
6. 如何才能更好的“听到经验、学到技巧、得到智慧、做到业绩”？

课程目的：得客户者得天下。客户，是销售决胜的筹码，是利润的源泉，是企业和个人竞争力的最终体现。本课程着重阐述赢得客户的理念和方法，理论加上实战，结合大量行之有效的营销案例，一一分析、各个击破，让那些曾经深感头痛的问题和迷惑在谈笑间灰飞烟灭。

适合对象：已参加《零售银行营销实战技巧》培训的营销人员或已接受过相关培训的资深营销人员

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 精准营销

——客户多，产品也多，时间有限，如何精准营销与服务，确保业绩提升？

讨论：何为成功的销售

树立以客户为中心的金融产品销售理念

精准营销的定义及深入理解

资深营销人员如何不断甄别重点客户和产品

机构客户与个人客户的区别

中国高净值客户的主要类型

高净值客户的营销模式

客户分层维护、动态匹配产品的观念

讨论：不同资金量的客户如何提供服务？

第二单元 建立和巩固信任

——新客户老客户，没有信任啥都免谈，如何建立和巩固客户信任？

买卖的五大条件

销售的开始，就是建立信任

信任建立的五大关键

信任建立过程中的几个雷区

信任推进的脉络关系是如何建立的？

寻找销售中的标杆

建立信任的方式

讨论：如何在沟通、服务、行动中建立信任？

不同类型的中高端客户性格分析

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，我们就要有解决方案。只有通过沟通和谈判解决了客户的疑问，才有成交的可能

1、客户问题的源头：

客户的原因、销售人员的原因、产品的原因

2、客户问题的三种类型

怀疑、误解、产品自身的缺点

3、解决客户问题的步骤

A 策略：不理他、理一理、反问他

B 有效程序：

化反对问题为卖点

锁定并取得承诺

太极沟通

习惯性问题分析与处理

实战演练：客户问题处理（案例量身定制）

4、成交的关键

第六单元 留住大客户

——通过有效的客户关系管理和服务，留住

第三单元 创造价值

——客户类别不同，销售沟通和谈判的方法不同，实战案例演练促进学员理解和运用

销售中的三种客户分类

区分三种客户类型

三种不同类型客户的沟通策略

需求沟通中的三阶沟通法

***实战演练：VIP 客户客户开发案例**

第四单元 客户分析

——客户性格不同，沟通方式也不同，如何应对不同类型的客户快速赢得客户认同和信任

中高端客户需要的待遇分析

大客户，留住企业利润的支柱。

了解大客户，服务是销售的延续

大客户优质服务的方法系列展示

如何提升专业服务技能

讨论：你最忠诚的3个客户是谁？他们有什么共同的特点（客户忠诚的要素）？

客户忠诚度对于竞争的影响

深度服务营销的重要观念

何为客户关系管理

客户关系管理的作用和意义

留住大客户的有效策略与方法

建立真正的客户忠诚

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！