

# 重点客群分析和提升技巧课程 1 天

**培训目的：**帮助理财经理提升客群经营维护，提升客户分层管理、分群经营能力以及深度经营挖掘能力。

**适合对象：**理财经理

**课程提纲（1 天 6 小时每期不超过 50 人，将根据具体培训需求优化）**

## 第一单元 客群分析和提升策略

### ——客户分层管理、分群经营和分级维护

（了解如何发掘各层客户的理财需求，先进行分群使学员辨识不同客层之差异后,再侧重营销）

目标客户的选择

了解客户从客户关系管理开始

客户分层管理、分群经营和分级维护

高效开发、管理客户的技巧和方法

客户分群的好处

客户分类分群的步骤

分组讨论：如何对现有客户分层、分群、分级

演练完毕讲师总结点评

识别及提升客户的有效方法

**讨论撰写：不同客群营销与经营策略（具体客群可根据近期银行营销重点来调整）**

客群 1：企业主

客群 2：工作较忙的白领

客群 3：购买了三方理财的客户

## 第二单元 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 客户开发案例**

## 第三单元 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

销售人员的活动量管理

提升专业营销素质，赢向未来！

**已提供内部培训服务的金融机构：**北京银行 8 期、长安银行、大连银行 4 期、海峡银行 3 期、广州农商银行 5 期、恒丰银行、华夏银行 4 期、徽商银行 2 期、汇丰银行、交通银行 4 期、平安银行 15 期、泉州银行、日照银行 3 期、上海浦东发展银行 11 期、兴业银行 44 期、厦门国际银行珠海分行 4 期、厦门银行、渣打银行、**招商银行 385 期**、中国光大银行 17 期、中国民生银行 12 期、中国建设银行 12 期、中国工商银行 47 期、中国农业银行 21 期、中国银行 20 期、中国邮储银行 3 期、中信银行 21 期、浙商银行等 30 家银行。