

# 营业厅快速销售六步法课程 2 天

**课程目的：**本课程旨在帮助银行大堂经理和低柜经理掌握主动服务营销的技能，重点在于提升厅堂拦截销售成功率和转介量：

- 1、提升银行大堂经理的服务和营销意识；
- 2、帮助大堂经理掌握专业的服务营销技巧；
- 3、提升大堂经理的沟通能力与营销能力：如何将客户等待和排队的时间变为有效销售时间；
- 4、提升大堂经理理财产品的销售技巧；
- 5、提升大堂经理服务客户的水平，提升银行客户忠诚度

**适合对象：**银行网点大堂经理、低柜经理、有营销能力的柜员

**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 发现客户

讨论：何为成功的销售？  
营销人员成功金字塔  
销售 = 科学？艺术？  
网点销售流程分析  
营业厅快速销售六步法  
发现客户的标准  
客户基本信息收集  
发现客户的途径和方式（案例讨论）  
发现客户的技巧

## 第二单元 建立信任

销售的开始，就是建立信任  
信任建立的五大关键  
信任最大的敌人是时间  
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  
建立信任的三种主要方式

## 第三单元 激发需求

推销、销售与营销的区别  
客户销售行为心理动机分析  
四种类型的购买需求  
分析客户的需求点、成交点  
激发客户需求的三种主要方法及话术  
挖掘客户需求的方法和步骤  
简单产品需求激发和复杂产品需求激发  
团队之间的客户转介技巧

**话术讨论和训练：如何激发客户需求**

## 第四单元 展示产品

客户财富管理发展阶段与相应需求分析  
关于产品介绍的几个核心概念  
不同产品展示和销售方法：  
——观念销售法、价值销售法、感觉销售法、好处销售法  
金融产品销售中的构图技巧  
**讨论：如何运用构图技巧介绍产品？**  
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 处理异议

销售人员如何面对客户拒绝  
销售人员如何面对内心的销售恐惧  
客户异议产生的原因  
如何处理客户异议实战操作  
学习百分百处理异议之太极行销  
**话术讨论和训练：如何处理客户异议**

## 第六单元 促成销售

围绕客户的交叉销售创意  
缔结策略  
捕捉客户成交的信号  
**讨论：如何识别客户成交信号**  
8 种商谈缔结成交客户技巧  
成交后最重要的六件事  
何时应与客户联系  
与客户保持长期联系的 8 大工具  
销售人员的销售和服务活动量管理  
提升专业营销素质，赢向未来！

