

转介绍实战通关演练培训课程提纲 1 天

培训目的：客户转介绍客户（MGM）是客户开拓的最主要方法，具有耗时少、成功率高、成本低等优点，是销售人员最好用的优质客户扩展手段。因为大部分的金融产品都具有一定的投资风险，所以转介绍对于金融行业销售人员尤为重要：转介绍是世界上最容易的销售方式。销售人员需要将客户变成编外的销售人员。

只要销售人员能提供客户满意的服务，就可能会得到其转介绍的机会。如果请求客户做转介绍，销售人员就会得到更多的转介绍。感到满意的顾客会把良好的体验介绍并分享给他们的朋友。因为这样做会让他们感觉很好，这也是在帮助他们的朋友。但是，要记住，除非销售人员请求客户去做行动呼吁，否则客户一般不会主动去做转介绍。本课程系统讲授转介绍的实战方法，并通过大量实战通关演练，确保学员熟练掌握转介绍销售方法，快速提升转介绍实战能力。

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（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 建立信任

讨论：我们的问题
为什么销售高手都热衷于转介绍
何为转介绍
销售循环和转介绍的时机
转介绍的缘由
转介绍的三大好处
如何建立转介绍中心
转介绍的步骤和关键
买卖的五大条件
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？
如何用服务赢得客户的信任
如何体现销售的价值

第二单元 转介技巧

转介绍名单手册的准备和使用
学习转介绍的六大流程
一、直接开口提出要求
二、资料收集务必详细
三、转介绍名单要分类
四、电话约访一步到位
五、感谢回馈及时汇报
六、做好准备访前确认

实战演练：两人一组，十分钟互换角色，请客户提出回馈

转介绍三步必达法

第1步：以提供服务，要求转介绍

第2步：以树立品牌，要求转介绍

第3步：以品质考核，要求转介绍

步步跟进，环环紧扣

实战演练：两人一组，十分钟互换角色，请客户提出回馈

第三单元 拒绝处理

正确面对转介绍的拒绝

树立起必胜的心态和信念

学习转介绍异议和问题的处理技巧

1、这样不太好吧，我的朋友不喜欢

2、我的朋友已经有自己的银行了

3、我考虑一下，你不用急

4、我同朋友商量一下吧

5、一时想不起名字啊……

实战演练：两人一组，十分钟互换角色，请客户提出回馈

转介绍实战案例分享

销售人员的活动量管理

提升专业营销素质，赢向未来！