

《银行客户服务与营销沟通的技巧》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

个人形象是构筑企业公众形象的基石，客户经理在工作及社交往来中，不仅反映出客户经理自身的素质，而且直接反映出银行的对外形象。

本课程从客户经理的实际工作内容为出发点，通过对他们的服务意识、言行举止、客户拜访及客户接待周到的服务讲解。帮助他们了解与客户交往技巧，掌握相关岗位的职业要求，提升客户经理在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与客户服务、客户营销的技巧落实到实际工作中；帮助他们灵活应用客户营销的知识服务于客户，完善、提升企业的公众形象；进而提高企业的社会效益和经济效益。

【课程收益】

- 了解与客户交往技巧，掌握相关岗位的职业要求；
- 提升客户经理在相关岗位的职业能力，职业化素养，从而提升精神面貌，进一步将文化精神理念与客户服务、客户营销的技巧落实到实际工作中；
- 帮助学员灵活应用客户营销的知识服务于客户，完善、提升企业的公众形象；进而提高企业的社会效益和经济效益。

【课程对象】

客户经理，营销人员，相关人员及希望提升个人修养与交际水平的各界人士

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

（可根据学员实际情况现场调整课程内容）

一、服务形象与沟通技巧

1. 服务与服务意识

- 什么是服务
- 案例分析：你享受过最好的服务是什么？
- 客户到底想要什么
- 客户价值决定企业的生死
- 如何感动客户
- 案例分析：关心客户所关心的事！
- 培养良好服务意识

2. 客户服务之专业形象——魅力形象量身打造

- 专业形象之----仪容管理

- 专业形象之-----着装管理

3. 客户营销沟通的技巧——良好沟通助你一马平川

- 沟通的基本理念
- 如何运用肢体语言与客户沟通
- 基本销售流程与技巧
- 与客户拉近距离的沟通技巧
 - ✓ 如何寻找共同话题
 - ✓ 赞美让你赢得客户的欢迎
 - ✓ 个性化营销在于了解人性的弱点
 - ✓ 营销的制胜在于善用倾听
 - ✓ 善用发问是营销成功的关键
 - ✓ 善用“五同”关系——人脉法则
 - ✓ 因人而异的沟通艺术
- 如何运用产品介绍 FABE 的技巧
- 常见客户异议及处理技巧
- 促成交易常用方法与话术

二、客户营销与交往中的服务——周到的服务让客户满意

1. 客户拜访与接待中周到的服务

- 客户拜访的流程
- 客户营销中的会面
 - ✓ 问候的礼仪
 - ✓ 见面致意的礼节
 - ✓ 自我介绍与为他人做介绍
 - ✓ 握手的礼节
 - ✓ 名片的递送
- 位次排序-----等级与平衡的艺术
- 接待拜访的流程

2. 客户服务过程中的七步骤

- 定计划
- 巧预约
- 记信息
- 留心看
- 齐配合
- 巧营销

- 礼貌送

3. 汉堡包式的沟通方式更得体

4. 收发邮件的正确方式

三、日常客户交往技巧----个人修养展示您的魅力

1. 言谈体现您的专业素养

- 交往六不谈
- 私人交往五不问
- 适宜交谈的话题
- 谈话的禁忌

2. 餐桌上的礼仪

- 宴请的座次排序
- 宴请场合的礼仪