

《客户信任与客户沟通》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

在当今竞争激烈的保险市场中，赢得客户的信任已成为保险成功营销的关键。然而，随着信息时代的到来，客户对于保险产品的了解日益加深，同时也伴随着对保险行业的不信任感、复杂的合同条款、以及过往的负面新闻等因素，形成了一道难以逾越的“信任壁垒”。

为了有效打破这一壁垒，提升保险产品的市场竞争力，加强保险营销人员的专业素养和沟通能力，我们特此推出《客户信任与客户沟通》课程培训。本课程旨在通过系统化的学习和实践，帮助贵宾理财经理掌握建立客户信任的方法、高效的沟通技巧以及专业的异议处理方法，从而在激烈的市场竞争中脱颖而出，赢得客户的信任与青睐。

【课程收益】

- 掌握建立客户信任的方法
- 掌握不同工作场景下与客户沟通的方法

【课程对象】

贵宾理财经理

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程方式】

- 讲师讲授：通过 PPT、案例分析等方式向学员传授理论知识。
- 情景模拟：模拟实际工作中的沟通场景，让学员亲身体会并提升沟通技巧。
- 分组讨论：鼓励学员积极参与讨论，分享个人经验与见解。
- 实战练习：通过角色扮演、模拟场景等方式，让学员在实践中提升能力。

【课程大纲】

一、客户信任

1. 什么是信任关系

- 信任关系的定义
- 客户经理产生不信任的原因
- 理财经理不被信任的四大因素
- 信任关系的两大基础

2. 建立信任关系的关键点

- 时间原理
- 构建同理心
- 思维模式

- 如何识别信任关系

3. 建立信任关系的方法

- 扮演客户期待角色
- 用满意服务给自己加分
- 巧妙沟通打动人心
- 建立信任的三说技巧
- 增强信任五要素

4. 家庭理财规划 KYC 案例解析

- 探讨客户之选择
- 如何入手 KYC
- KYC 模型图解
- KYC 之 HOW
- 案例分析

二、客户沟通

1. 专业化销售沟通技巧

- 案例分析
- 听的技巧
- 观察的技巧
- 提问的技巧
- 解释的技巧
- 交谈的技巧
- 情景演练

2. 亏损不惧 策略沟通

- 客户心理
- 心态建设
- 应对技巧
- 情景演练

3. 与高净值客户的深度沟通

- 财富传承的主要风险
- 保险金信托的作用及应用案例