

《智慧顾销—客户需求导向的顾问式营销》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

《客户需求导向的顾问式营销》课程培训背景主要源于客户需求的变化、营销理念的转变、顾问式营销的优势以及银行业务发展的需求。通过培训，学员将掌握客户需求导向的顾问式营销技能和方法，更好地满足客户需求，提高客户满意度和忠诚度，从而增加银行业务量和收入，进而提升银行竞争力。

【课程收益】

- 深入理解客户需求
- 提升顾问式营销能力
- 增强客户关系管理能力
- 提高销售业绩

【课程特色】

- 知识实战性：课程内容让学员听得懂、记得住、用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式

【课程对象】

支行行长、网点主任、客户经理

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、客户需求导向的核心理念

1. 定义客户需求导向的营销理念
2. 强调从产品推销到解决方案提供的转变
3. 情景案例：一位客户经理如何通过深入了解客户需求，成功推荐适合的金融产品

二、客户分析与需求识别

1. 客户需求分析的方法与工具
2. 如何通过有效沟通了解客户真实需求
3. 情景案例：支行行长在客户会议中如何引导对话，挖掘客户潜在需求
4. 案例分析：客户需求调查表的设计与应用

三、顾问式营销技巧

1. 建立信任与关系管理

- 信任在营销中的重要性
- 建立与维护客户关系的策略
- 情景案例：客户经理如何通过长期跟进和优质服务赢得客户信任

2. 提供专业建议与解决方案

- 如何根据客户需求提供个性化建议
- 金融产品的组合与推荐技巧
- 情景案例：针对一位企业主的财务规划建议

3. 处理客户异议与谈判

- 客户异议的常见类型与原因
- 应对客户异议的策略与技巧
- 情景案例：如何妥善处理客户对利率的异议，并达成双赢结果