

《大零售时代客服经理必学提升产能营销的技能》

主讲：王庆晨老师

第一章：客服经理营销心态及客户心理分析篇

一、对营销事业的正确认知心态

1. 最高级的销售是“服务”！

分享：钱花的值与不值

2. 费用高、收益低“客户不会要”？

案例：客户认知很重要

3. 营销“卖”的是什么？

讨论：他为何不和你买

4. 接触客户的目的是什么？

互动：把工作变成乐趣的方法

5. 营销的最高境界

6. 营销必破的三种心态

✓ 怕拒绝

分享：正确看待拒绝 & 如何让“死都不要的客户”有需要

✓ 怕被骂

分享：什么是“好产品”& 如何让客户快速认可咱们的产品

✓ 怕开口

分享：如何让自己自信 & 如何做好高端、强势客户的营销

二、客户心理类型分析与异议应对

1. 客户消费心理分析“读懂客户的心”

- ✓ 客户想要什么

分享：如何让客户有“赢的感觉”

- ✓ 六大客户消费类型

- 成本型
- 品质型
- 配合型
- 叛逆型
- 自决型
- 外决型

- ✓ 六大客户类型的心理分析

- ✓ 六大客户类型的表达分析

分享：六大客户类型的沟通模式变化与营销话术技巧

模拟：向各种消费类型客户推荐主推业务（信用卡、积存金、个人养老金）

- ✓ 客户常见异议的心理分析

- 客户说“别烦我、生气、发飙、发怒”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- 客户说“我需要时，再联系你”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- 客户说“不要、不需要、没兴趣”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- 客户说“你们费用、费率比别人高”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- 客户说“不懂操作、觉得操作流程麻烦”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- 客户“说好来网点，一直爽约”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

- 客户“怀疑身份，你是 XX 银行工作人员，你有工号吗”的心理活动

分享：应对思路、技巧与脚本编写

第二章：客服经理高级沟通与营销实战技巧篇

一、客服经理高级沟通技巧

1. 高级沟通技巧之“倾听”：让沟通、营销沟通更顺畅

- ✓ 倾听的三个细节
- ✓ 倾听的两层含义

练习：听出客户潜在需求是什么？真实异议是什么？

案例：某企业客服人员因专业术语引发的客户投诉

2. 高级沟通技巧之“应答”：让沟通、营销沟通更有效

- ✓ 回应技巧
- ✓ 认同技巧
- ✓ 确认技巧
- ✓ 澄清技巧
- ✓ 记录技巧

分享：如何正确回应客户的不满继而巧妙切入营销

3. 高级沟通技巧之“提问”：让沟通、营销沟通更高效

- ✓ 提问让你变成顾问

分享：营销提问最成功的人

- ✓ 提问挖掘客户深层次的需求
- ✓ 提问的三大原则

案例：营销 No.1 的提问技巧

- ✓ 四级提问技巧
 - 接触层提问
 - 信息层提问
 - 梳理层提问
 - 结果层提问

分析：如何挖掘客户对无界白金数字信用卡的需求？

- ✓ 三级提问技巧

练习：如何挖掘客户对积存金、个人养老金的需求？

4. 高级沟通技巧之“赞美”：让沟通、营销沟通更成功

- ✓ 赞美的目的与障碍
- ✓ 赞美的三个步骤
- ✓ 三大赞美技巧讲解与运用
- ✓ 直接赞美
- ✓ 比较赞美
- ✓ 感觉赞美
- ✓ 赞美的话术设计
 - 根据客户性别的赞美设计
 - 根据客户名字的赞美设计
 - 根据客户所在地的赞美设计
 - 根据客户方言的赞美设计

- 根据客户身份证信息的赞美设计
- 根据客户选择的赞美设计

分享：对中高端客户的常用赞美词汇

演练：赞美不同类型的客户

话术：实用与实战的 21 条赞美话术

二、客服经理营销实战技巧

1. 营销前的“准备”工作

- ✓ 个人准备（关键 3 项）
- ✓ 脚本准备（关键 6 项）
- ✓ 目标准备（营销导向）

2. 切入营销优秀的开场白

- ✓ 优秀开场白两大注意事项
- ✓ 优秀开场白的“三大原则”

分享：自杀式开场白的特征

分析：现用营销开场白剖析

- ✓ 脚本设计：最有效的八种服务切入营销开场白

练习：用“业务提醒”、“客户级别”、“共性问题”等切入营销开场白

3. 产品推荐三原则与四方法

- ✓ 产品介绍的“简单”法则
- ✓ 产品介绍的“两要”法则
- ✓ 产品介绍的“夹心”法则
- ✓ 最实用有效的产品推荐方法

- 好处介绍法
- 对比介绍法
- 分解介绍法
- 客户见证法

演练：推荐主推产品数字信用卡、积存金、个人养老金

分享：多套针对信用卡、积存金、个人养老金富有吸引力的实战话术

4. 把握促成信号，有效促进成交

- ✓ 主动成交信号与时机把握
 - 促成的语言信号
 - 促成的情感信号
- ✓ 五大成交促成技巧与脚本话术设计
 - 附加销售法
 - 极致价格法
 - 危机促成法
 - 展望促成法
 - 万能促成法

教授：帮助学员掌握 3 种以上的促成方法

分享：你遇到过客户反悔的情况吗？如何降低反悔率？？

5. 关注结束点，细节成败

- ✓ 加微信小妙招

互动：你的客户在哪里？如何保证业绩保持稳定性增长？

- ✓ 个性化结束语

分享：结束语设计的诀窍与秘密

6. 客户转介绍，要诀关键

- ✓ 客户转介绍的三大好处

- ✓ 客户转介绍的五大时机

讨论：请问送给客户的利益“优惠 20%、信息费、喝茶费等，最好说是谁给的？

分析：如果送给客户的利益（或好处）暂时无法明确或不方便直言相告怎么办？

- ✓ 客户转介绍技巧

- 登门槛效应
- 介绍即助人
- 刻意而为之

分享：三大技巧的应用要点与转介绍话术

- ✓ 请求客户转介绍的理由
- ✓ 客户愿意转介绍的动力

分享：做好转介绍的四个注意事项

- ✓ 如何不花钱，让客户给你转介绍
- ✓ 如何“霸王硬上弓”让客户给你转介绍？

注：课程可量身定制，根据客户需求及课前调研结果调整内容。