

信用卡分期实战营销技能提升

培训实施方案

【课程设计背景】

课程 100%源于实战超越实战。跟随王庆晨老师，通过有效的训练，帮你破解核心产品销售难题，让一线服务营销人员华丽蜕变。

课程将根据课前调研诊断，量身定制。结合目前企业核心产品，均有课堂通关练习、实战落地的话术脚本和营销工具，输出干货，培训结束话术脚本即可马上用在工作当中。

【课程对象】

柜员、大堂经理、客户经理、客服、班组长

【课程时间】

1天（6小时）

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

1、外呼营销前的准备工作

锁定客户群

外呼脚本

外呼心态

外呼工具及环境

声音感染力的训练

2、开场白，电话接通前 30 秒标准话术设计

开场白之规范开头语

电话接通如何让客户愿意听下去？

开头语体现你的专业素质

开场白脚本中的亮点呈现

第一次接触开场白设计

后期跟踪开场白设计

已成交老客户电话接触开场白

问候语的设计

个人介绍的设计

来意说明的设计

状态确认的设计

细分：不同产品业务（账单分期、消费分期）销售开场白话术设计：
落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

3、金融产品需求引导与对话脚本设计

挖掘客户需求的工具是什么

提问的目的

提问的两大类型

外呼提问遵循的原则

三层提问法

信息层问题

问题层提问

解决问题层提问

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

案例：提问引导挖掘客户对消费分期的需求

案例：提问引导客户账单分期产品的话术设计

4、有效的产品方法与话术设计

产品介绍最有效的三组词

提高营销成功率的产品介绍方法

好处介绍法

对比介绍法

主次介绍法

客户见证法

分解介绍法

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

理财产品的介绍方法

账单分期的介绍方法

消费分期产品话术设计

5、客户异议处理与挽留技巧

异议的分类

真实异议

虚假的异议

隐藏的异议

异议处理的四个原则

客户异议处理的四种有效方法

提前异议处理法：引导法、同理法、认可法

电话营销，客户常见异议应对与练习：

我不需要

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间去看看

我什么都不需要，不要打电话过来了
这次活动，我不想参加，有需要再联系你吧
我在开车，现在不方便
我在开会，回头再说吧
你们上次那个问题都没有帮我解决。
不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）
你们是不是骗人的
换账户麻烦了，
你们的太贵了
不要给我打电话过来了
我对理财没有兴趣，再说吧，我再看一下
等我有需要的时候，再联系你吧
这个产品其他银行也有，我也接到类似电话
我没钱，不感兴趣
你们银行不靠谱，我不相信
一接电话就表示不要不要
明天没有时间
我已经有其他公司的账户了
我现在有钱，不需要分期
你们利息太高了不划算
你们银行分期提前还款需承担剩余手续费，XX 银行都不需要
办了分期占用额度，后面卡就不能用，很不方便，临时用卡也用不出来
客户觉得办分期有助于提额才办理的 但是办了好几期分期都没有提额 客户不满意，表示
不会再办理了。
没有用信用卡的习惯
不接受信用卡这种产品
有其他银行的信用卡不需要办理
(更多客户异议可收集量身定制应答话术)

6、临门一脚促成技巧

人性需求与促成

人性的两大需求

人性需求对促成的价值分析

促成的五大技巧

② 直接促成法

② 危机促成法

② 二选一法

② 体验促成法

② 展望未来法

② 客户见证法

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

现场演练：学员学会 3 种以上促成办理的方法

话术设计：6 种促成的话术编写

7、结束语与信息收集

专业的结束语

让客户满意的结束语

结束语中的 5 个重点