

《分期业务及现金贷营销能力综合提升培训》

主讲：王庆晨老师

一、培训对象

分期营销及现金贷营销坐席

二、培训时间

2天培训（6小时/天）

三、培训目标

- 1) 帮助学员了解消费者心理、增强客户营销意识；
- 2) 帮助学员提升客户营销能力，提高客户沟通技巧和异议处理水平，加强客户合理挽留；
- 3) 帮助学员提升营销实战技巧、增加创收产能；

四、课程大纲

【注】：本课程属于量身定制课程，会根据课前调研结果对课程内容进行优化

第一板块 营销认知与心态转换

1.1 营销心态转换

好的心态是成功的开始

四种心态必须突破

不好意思开口

害怕被拒绝

害怕被客户骂

不自知过度营销

失败来自消极的心态

客服人员心态剖析

消极心态突破方法：TYS 分类和太好了心态运用

案例：面对客户不耐烦的应答话术

1.2 营销困难转化的难点

客户骂人，发火时的想法及应答

客户需要在找你，敷衍时的想法及应答

客户不需要，拒绝时的想法及应答

客户考虑一下，借口时的想法及应答

客户怕被骗，质疑时的想法及应答

第二板块 客户消费心理分析

2.1 金融客户心理分析

新客户与沉睡客户的需求激活心理分析

账单分期业务需求激活客户心理分析

现金贷业务需求激活客户心理分析

2.2 四类客户性格分析

纠结八戒型

自主悟空型

数据三藏型

被动沙僧型

2.3 客户性格特征沟通分析

不同客户沟通模式、营销切入点不同

不同性格客户的特征分析

不同性格客户的行为模式

不同性格客户的语言模式

不同性格客户的优缺点分析

不同性格客户的心理需求

2.4 客户的六种消费心理分析

“成本型客户”消费心理分析及应对方式及话术

“品质型客户”消费心理分析及应对方式及话术

“配合型客户”消费心理分析及应对方式及话术

“叛逆型客户”消费心理分析及应对方式及话术

“自决型客户”消费心理分析及应对方式及话术

“外决型客户”消费心理分析及应对方式及话术

第三板块 营销氛围沟通技巧提升

3.1 营销沟通“听”技巧-客户语言

倾听的三层特殊含义

倾听的障碍——挑着听、听一半

案例：客户主观意识引起的表达障碍

注视的两个层次-表层意思、话中有话

注视的两个技巧-回应技巧、方向技巧

案例：回应技巧（语言、用词）

案例：超级经典好用的回应词组

模拟训练：倾听客户核心需求问题

模拟：客户说：“有朋友办过分期，被骗了”需求激发

模拟：客户说：“你们这么久都没给我打过电话，现在一来就说现金贷，不需要”需求激发

3.2 营销沟通“问”技巧-有效确认

确认的目的

确认遵循的原则

确认提问法

信息层问题设计及应答话术

问题层提问设计及应答话术

案例：通过引导式确认激活客户需求

3.3 营销沟通“答”技巧-成交引导

引导的两层含义-由此及彼、扬长避短

引导技巧在面销中的运用

把客户利益点进行针对性引导

案例：客户说“期数太短我觉得不太合适/现金贷利息太高不太合适”如何引导客户

第四板块 营销实战技巧提升

4.1 营销话术技巧“三则一言”

“两秒法则”

“停顿法则”

“妈爸了法则”

“四字真言”

4.2 营销切入点开场白

- 营销自杀式开场白分析
- 电销切入点设计
- 录音：失败的营销切入点分析
- 录音：成功的营销切入点分析
- 营销切入点设计原则
- 营销如何切入最合适？
- 电话营销开场-客户拒绝处理话术
- 客户说：“不需要”时，应对话术处理
- 客户说：“考虑一下”，应对话术处理

- 客户说：“有需要，再打电话给你吧”应对话术处理
- 客户说：“不要再来烦我了”应对话术处理

4.3 迅速拉近客户关系的友好赞美

赞美的目的、价值和意义

认清赞美的本质

赞美是营销的工具

赞美打造良好沟通气场

案例：赞美客户之后的连锁正面反应

赞美的三个关键点

寻找赞美别人的捷径

如何提高客户感知

赞美的三大方法

赞美客户名字、客户所在地、口音、方言、年龄、家人、身份、业务选择等

案例：如何赞美男性客户、女性客户、投诉客户、合作客户、疑问客户

案例：主推产品客户最喜欢的赞美话术

4.4 分期及现金贷主推卖点突出介绍

产品介绍的“奥利奥原则”运用

产品介绍的正面引导用词

产品介绍的一个核心列表

产品介绍的四大实用方法

优点转化法

潜移默化法

钢琴销售法

指天效应法

案例分析：信用卡分期业务卖点介绍//现金贷业务卖点介绍

现场演练：利用好处介绍法推荐分期业务/现金贷

现场演练：对比介绍法推荐分期业务/现金贷

4.5 公式化客户异议处理与客户挽留

正确理解客户异议

解决客户异议的两大基本准则

客户异议核心分类

异议处理“不需要”的现场引导演示及运用

常见客户常见异议：

客户说：“我不需要”应对技巧话术

客户说：“我不感兴趣”应对技巧话术

客户说：“我考虑一下”应对技巧话术

客户说：“发个短信、微信给我看看吧”应对技巧话术

客户说：“等我有时间，再详细了解吧”应对技巧话术

客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你”应对技巧话术

客户说：“你们的手续费比其它银行高”应对技巧话术

- 客户说：“这个分期业务的时间太久了，不划算”应对技巧话术
- 客户说：“我有钱，不需要办分期”应对技巧话术
- 客户说：“办理分期，不划算”应对技巧话术
- 客户说：“我提前还款了，为什么还有手续费”应对技巧话术

- 客户说：“账单分期后额度不够用” 应对技巧话术
- 客户说：“我没有贷款的需求” 应对技巧话术
- 客户说：“你们现金贷的利息太高了，划不来” 应对技巧话术
- 客户说：“我有朋友办过你们的现金贷，被骗了” 应对技巧话术
- 客户说：“等我先考虑一下再说吧，我还想对比一下” 应对技巧话术
- 客户说：“你们的额度太低了，高一些我才办理” 应对技巧话术

客户不耐烦、骂人、说粗话的应对技巧

4.6 客户有效信号促成

有效促成的 3 大主动要点

主动开口

主动服务

主动关怀

有效促成魔法公式及技巧

有效促成的高级技巧：一选、二定、三留

演练：有效主动促成技巧运用

4.7 话术通关辅导

讲师通关流程讲解

一对一话术脚本检查练习

学员话术技巧熟悉运用考核

学员一对一辅导

学员个性问题调整

学员共性问题分析

学员提问解答