

基金《营销实战技巧提升》培训

主讲：王庆晨老师

课程收益：

1. 销售人员学会对营销的正确认知，找到工作成就感
2. 销售人员掌握呼入营销技巧核心内容
3. 销售人员根据客户类型设计与客户沟通的应答话术
4. 掌握营销每个流程的脚本设计及应答话术
5. 总体提升销售人员在沟通和营销中的应变能力

授课对象：销售人员、话务员、呼叫中心管理人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟等方式

授课时长：1天 / 期（6小时 / 天）

课程纲要：

第一篇：营销心态调整篇

销售人员工作的价值塑造

好的心态是成功电销的开始

销售人员角色认知

销售人员岗位胜任模式分析

销售人员工作的消极状态分析

角色扮演：销售人员消极情绪产生的过程

销售人员对工作的成就感分析

打恐惧产生的原因

打紧张产生的原因

打不自信产生的原因

案例：面对骂人客户的应答应话术

案例：面对客户不耐烦的应答应话术

互动：培养销售人员的自信

互动：培养销售人员对产品的信心

化解客户恐惧的三大策略：

客户发火时，销售人员的应答应话术

客户敷衍时，销售人员的应答应话术

客户拒绝时，销售人员的应答应话术

第二篇：呼入营销技巧及话术应答应篇

营销技巧一：呼入开场白前 30 秒

呼入开场白核心内容三要素

呼入开场白专业及规范

呼入开场白创造良好通话气场

接听开场白声音训练

接听开场白微笑训练

接听开场白脚本训练

录音分析：基金公司错误的开场白

脚本设计：华夏基金最有效开场白设计

营销技巧二：挖掘客户需求

客户来电需求探寻

提问挖掘客户需求

提问的两大类型

有效提问遵循的原则

让客户配合的提问方式

挖掘需求三层提问法

信息层提问挖掘客户资产现状及对基金的认知

案例：之前没有买过基金的客户如何探寻

案例：之前买过华夏基金的老客户如何探寻

案例：之前买过其它基金公司的客户需求探寻

工具：信息层提问设计

问题层提问挖掘客户对投资的痛点分析

案例“客户目前的投资出现哪些困惑？”

案例“客户关注基金产品的原因探寻”

案例“客户内心比较倾向哪种类型的基金？”

工具：问题层提问设计

解决问题层提问满足客户需求

案例：找准客户的投资倾向

案例：根据客户需求，帮助客户挑选适合的基金类型

工具：解决问题层提问设计

现场演练：某客户是第一次接触基金，请用提问探寻客户对基金的需求

现场演练：某客户之前买过股票亏损了；请用提问挖掘客户对基金的需求

现场演练：某客户之前买过其它公司的基金，收益还不错，来电咨询我公司近期的基金，请用提问挖掘客户需求

营销技巧三：有效的产品介绍

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

体验介绍法推荐华夏基金产品

对比介绍法推荐华夏基金产品

主次介绍法推荐华夏基金产品

客户见证法推荐华夏基金产品

录音分析：华夏基金目前主推产品介绍

营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

正确理解客户异议

客户说“担心收益达不到”的心理活动

客户说“担心服务不好”的心理活动

客户说“担心不保本”的心理活动

客户异议处理的四大应对沟通技能

倾听技巧

同理技巧

引导技巧

赞美技巧

客户常见异议

客户说：“我先了解一下”应对技巧

客户说：“我对你说的这个基金不感兴趣”应对技巧

客户说：“你们的基金都不太适合我”应对技巧

客户说：“我现在先比较一下哪个公司的基金好，再决定好吗？”应对技巧

客户说“我在银行看到你们的基金资料，打来了解”应对技巧

客户说：“我考虑考虑”应对技巧

客户说：“发份你们的资料过来我看看吧”应对技巧

客户说：“我很忙，以后再说吧”应对技巧

客户说：“你们的基金手续费比其它公司贵”，应对技巧

客户说：“我暂时没钱买基金，钱被股票套牢了”应对技巧

客户说：“我已经买了其它基金，想对比一下你们的基金”应对技巧

客户说：“我不相信你们说的预期的收益”应对技巧

客户说：“你们能保证收益一定能达到多少吗？我不想承担风险”应对技巧

客户说：“等我有时间，去你们公司详细了解一下”应对技巧

客户说：“这个基金封闭的时间太久了，不划算”应对技巧

客户说：“你们这个基金收益太低了，不合适”应对技巧

客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧

营销技巧五：把握促成信号，有效促进成交

什么是促成信号？

促成信号的把握

促成的语言信号

促成的感情信号

促成的动作信号

常见的 6 种促成技巧

直接促成法

危机促成法

二选一法促成法

体验促成法

少量试用法

客户见证法

现场演练：学员学会 3种以上的促成方法

营销技巧六：结束语及二次跟踪

专业的结束语

让客户满意的结束语

结束语中的 5个重点

成交后的转介绍话术设计

跟踪的注意事项

跟踪的时间拟定

跟踪的脚本设计

