

《绝对成交-让客户乐意转介绍》

适合对象

客户经理、基层主管、中阶主管、高阶主管、

课程时间

2天，12小时。

课程收益

- 1、有效整合银行内部资源，破除部门壁垒，形成营销合力！
- 2、通过对公和零售部门的联合营销发挥，为客户提供综合性的一揽子金融服务。
- 3、提升客户价值与巩固银行跟客户之间的关系
- 4、进一步提高客户满意度和忠诚度
- 5、创造银行的长远利益并培育出银行获利的新盈利增长点

课程大纲

一、客户转介客户全流程(前)

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 客户经理不愿请客户转介的主因
 - A. 未感受转介好处
 - B. 不知如何请客户转介
 - C. 转介非潜力客户
 - D. 不想给客户压力
 - E. 与我的风格不符
 - F. 有机会再跟客户说
3. 客户为什么不愿意转介客户
 - A. 行业新手



B. 不知道客户经理对朋友的服务如何

C. 不确定客户经理专业如何

D. 不想拿自己名声冒险

E. 不知道如何转介

F. 担心自己的信息曝光

G. 推荐的客户不一定有用

二、客户转介客户全流程(中)

1. 建立客户信任感

A. 善用开放型问句

B. 挖掘客户需求

2. 时机掌握与创造

A. 互惠

B. 感谢

C. 教育

D. 奖励

3. 客户转介分类

A. 跨境客户





B. 三师客户

C. 富豪客户

D. 土豪客户

E. 家管

F. 拆迁户

G. 富二代

H. 老股民

I. 中高阶客户

J. 不同客户的转介绍技巧

4. 客户转介分群

A. 熟客户——开门见山法

B. 满意产品的客户——顺水推舟法

C. 喜欢礼物的客户——利诱法

5. 客户转介绍技巧

A. 扩大接触面





- B. 举办沙龙活动
 - C. 举办客户推荐奖励活动
 - D. 进入客户的社交圈子
5. 成功要求转介绍
- A. 把握好转介绍的时机
 - B. 开始要求客户转介绍。
 - C. 询问并记录转介绍客户的信息。
 - D. 结束并感谢客户。

三、客户转介客户全流程(后)

1. 与被转介客户接触的技巧
- A. 尽可能了解被介绍客户情况
 - B. 请介绍人向被介绍人推荐你
 - C. 利用介绍人提高信任度
2. 良好售后服务
- A. 售前沟通





B. 售中挖掘

C. 售后服务

