

《银行客户经理服务营销技巧》

主讲：韩梓一

【课程背景】

中国加入 WTO 后，整个经济融入了一个更大的范围，为银行营销开创了一个更为广阔的空间。中国的银行业面临着新的发展机遇，同时面临的竞争压力也更大了。在机遇和压力面前，在竞争的环境下，银行营销日显重要。目前国内各家商业银行在营销的道路上都已经起步，逐渐转变观念，努力摆脱计划经济体制下养成的骄气和惰性，把银行工作的重点转向了客户，转向了市场。这是银行营销思维的一场革命。

本课程中，老师将深刻诠释银行营销与销售行为的核心本质，掌握简单易行并行之有效的银行销售实战技巧，银行营销沟通技巧，从根本上把握与推进客户购买进程，提升成交率！

【课程收益】

- 理解和熟练掌握客户选择的方法和掌握与客户的关系技巧
- 掌握接触客户关键并引发兴趣的关键技巧
- 透析客户深层次需求，以专业的客户开发流程提高效率
- 理解并掌握商务谈判的策略、原则和技巧，促进营销进程的发展

【课程时间】 1 天

【课程对象】 客户经理

【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

【课程大纲】

第一单元：金融服务新时代

本单元内容让学员掌握今日的大堂经理转变思维、观念已迫在眉睫，如今的大堂经理已是银行网点成败的关键。

➤ 案例：现代销售

一、为什么花旗银行抢走大客户

- 1.南京某企业的 50 亿信贷
- 2.评估一下我们的现状
- 3.国内银行 SWOT 分析
- 4.透视中国现阶段个人理财中心的服务特点

二、国外理财顾问趋势

- 1.国外趋势之历史追溯
- 2.国外趋势之时代现状

3.个人理财顾客式销售模式的变化

三、机遇与挑战

四、生涯规划与发展

第二单元：服务营销理念

一、为什么要优质服务？

二、正确的服务客户观念

1. 全新的服务理念

2. 客户满意是衡量公司一切行为的唯一标准

三、服务的三个层次

1. 基本服务

2. 附加值服务

3. 超过期望值服务

四、审视我们的服务

第三单元：准客户市场开发

一、准客户应具备的条件

1. 有经济能力……

2. 有投资需求

3. ……

二、 准客户开拓的方法

1. 缘故关系法

2. 转介绍法

3. 电话行销法

4. 问卷调查法

5.

◇ 让每个人知道你在干什么！

三、 猎犬计划

1. 猎犬来源：房地产公司等

2. 目标市场开发

3. 寻找准客户的策略

(1) 从认识的人中发掘

(2) 生意往来、行业协会等

(3) 从产品周期中寻找

(4)

四、 编织客户关系网络

1. 客户关系网络带来的益处

(1) 更多机会接近产品服务

(2) 引见给新人

(3) 为别人服务的机会

(4)

2. 如何组建你的客户关系网络

(1) 做一个研究成功者的模仿者

(2) 担当起重要的协助他人的自信角色

(3) 成为别人感兴趣的人

五、 发挥关系网络的效用

(1) 保持联络，适当传递有价值的信息

(2) 请求帮助

(3) 主动帮助别人

(4)

测试

第四单元：客户购买心理分析

一、 人类行为心理动机

◇ 客户购买决策过程

二、 客户性格分析

1. DISC 性格分析
2. 与不同性格的人如何沟通

三、 目标客户分析

1. 心理统计资料分析

- (1) 价值观与信仰
- (2) 持有的态度

2. 人口统计资料分析

- (1) 年龄
- (2) 性别
- (3) 教育水平
- (4)

3. 客户如何看你？

- (1) 他们如何看待服务的目的？
- (2) 你的服务的必要性如何？

4. 客户为什么不购买？

- (1) 客户满意度调查
- (2) 准客户评估

(3) 评估客户的主要问题

(4) 客户购买前的需求

第五单元：计划目标和活动

一、 工作与计划

1. 我是谁？

2. 从哪里来？

3.

二、 成功的第一步：做好规划

三、 销售活动记录

1. 每日销售活动记录、计划

2. 第周（月）销售活动评估表

第六单元：拜访前准备工作

一、 平时的准备

1. 丰富的知识

2. 正确的态度

3.

二、 物质资料的准备

1. 客户资料收集

2. 客户资料分析

3. 销售资料准备

三、 心态准备

四、 电话约访技巧

1. 必要性

2. 电话约访前的准备

3. 突破秘书过滤

4. 电话约访流程

5. 电话约访常见的拒绝

第七单元：接触面谈技巧

一、 建立与客户的信任度

1. 二八定律

2. 第一印象的几秒钟

二、 重要的技能

1. 寒暄

2. 赞美

3. 沟通

三、 寻找投资需求点

四、 人性行销沟通技巧

1. 认同语

2. 赞美语

3. 转移语

4. 反问语

五、 连环发问技巧

第八单元：说明成交技巧

一、 展示说明框架

1. 核心部分

2. 准备部分

二、 展示说明的技巧和方法

1. 展示说明方式

2. 展示说明方法

三、 说明公式

四、 快速促成交易

1. 促成的恐惧

2. 促成的信号

3. 促成的方法

4. 促成注意点

五、 异议拒绝处理

1. 拒绝的心态

2. 拒绝分类和原因

3. 拒绝处理的方法

4. 价格异议的处理

六、 客户链，转介绍

第九单元：服务营销技巧

一、 怎么做客户服务

二、 养成为客户服务的良好习惯

三、 与客户交流沟通的习惯用语

四、 附加服务的销售方式

1. 用积极的态度吸引客户的注意力

2. 询问一些定向服务的问题

五、 服务行销 – 先做人在做事