

课程名称

“赢在沟通”——银行经营的“全沟通”模式

培训人群

本课件适合支行行长、地市分行业务部门负责人、分管行长使用。

课程目标

塑造一流的沟通能力，掌握有效沟通秘技 123；

正确处理外部沟通与内部沟通之间的关系；

掌握建立沟通体系的基本方法，使所在机构成为严谨、高效、和谐的金融服务平台。

前言

银行存款频失踪，如何向客户解释？

目录

一、什么是有效沟通？

二、有效沟通秘技 123

三、“内外有别”——沟通体系的建立

四、我们容易忽略的几个细节

五、案例分享及互动

正文

一、什么是有效沟通？

课堂互动环节 1：什么样的沟通是你喜欢的？（多项选择）

结论：相信大多数人的选择，我们来看一下排在前三位的是什么？

解析：为什么有的人拒绝沟通？

1、什么是沟通：传递和反馈（站在单方的角度看问题）。

2、什么是有效沟通：传递和反馈的最终目的是为了达成一致（站在双方的角度看问题）。

案例：单独沟通 3 分钟，化解一次大风波

一句话总结：沟通与有效沟通的区别往往就在 3 分钟的时间里。

课堂互动环节 2：有效沟通对于一家银行的重要性何在？（多项选择）

结论：相信大多数人的选择，我们来看一下排在前三位的是什么？

解析：有效沟通的分值决定了客户给你的价值！

二、有效沟通秘技 123

课堂互动环节 3：我们该如何做，才能使沟通变得更有效？（多项选择）

结论：相信大多数人的选择，我们来看一下排在前三位的是什么？

解析：有效沟通的关键在于取得信任！

秘技 1——言之有物

重点：信息

案例：我的第三方存管业务营销

一句话总结：话说千遍，不如文稿一张。

扩展思路：方案营销的可行性

要点归纳：现场记录并慎重地记录下来。

秘技 2——言而有信

重点：守信

案例：银行业务中的朝令夕改

2008年10月28日《优惠政策保障民生，精细管理强化风控，我行积极响应房贷新政》在X行官网发布，对是否首次贷款购自住房、所购是否为普通住房等利率及首付成数作出了解释，并重点明确了备受关注的存量个人住房贷款利率调整政策。但蹊跷的是，在挂出没有几个小时后，该稿件在其网站被撤下。可是，仅仅过了一个晚上，29日，这篇稿子又再次出现在该行网站上，具体规定与28日公布的细则基本一致。两天之内，一个细则上了下、下了上，跟老百姓玩起了翻跟头。

一句话总结：要想客户讲信用，自己先要讲信用！

秘技 3——信而有恒

重点：坚持

三、“内外有别”——沟通体系的建立

1、内部沟通与客户沟通的区别和共同点

- (1)、内部沟通重在解决问题，客户沟通重在调动需求；
- (2)、内部沟通需要多部门共同参与，客户沟通只需要一个窗口；
- (3)、内部沟通和客户沟通都需要一个良好的心态。

2、外部沟通的框架

信息——信用——信任

是基础 是主线 是目标

扩展思路：外部沟通的框架设计

3、内部沟通的框架

信息——流程——执行

是基础 是主线 是目标

课堂互动环节 4：一份建议引发的“惨案”

结论：内部沟通需要有强有力的流程和企业文化做后盾！

扩展思路：内部沟通的框架设计

- (1)、伞骨式框架
- (2)、网格式框架
- (3)、平行式框架
- (4)、混合式框架

四、我们容易忽略的几个细节

1、你的言行往往会决定你的成败

案例：能源产业集团公司的现金管理业务

要点归纳与总结：对照自己的性格，建立自己的 73855 法则。

2、管理者在沟通中最忌讳什么？

课堂互动环节 5：我们一起来投票选择，看看在我们有哪些言行阻碍了我们的沟通效果？

3、让信息成为生产力。

课堂互动环节 6：为什么有一些业务不好推广？

结论：一定要让客户找你，而不是你找客户！

案例：同业存款半年破百亿的秘诀

要点归纳：借助平台放大你的影响力。

五、案例分享及互动

1、935 万元错帐风波

要点归纳：

- (1)、新旧主管交接期一定要做好沟通；
- (2)、部门协作之间一定要做好沟通；
- (3)、与客户之间一定要做好沟通。

2、省福利彩票中心主任的关心。

要点归纳：

如何赢得客户的信任？客户营销 6 字诀。

3、面对分歧，我们拿什么来说服对方？

结束语：

马云：我们统一不了人的思想，但可以统一人的目标！