

话到钱来-柜面人员服务营销及抗拒处理话术（超级实用版）

课时安排： 6 小时

为什么学习本课程：

理念掌握了，技能掌握了，服务理解了，工作也干了很多年了，可是在服务和营销中还是会碰到很多问题需要处理，处理不妥善时，就会产生没办法了或客户刁蛮、不讲理、素质低、没有同理心等语言和情绪。事实上，同样的这些难处理、难沟通、很抗拒的客户，遇到优秀的员工时就会把问题处理得很好，销售完成的也很不错，客户很满意。看来处理问题的方法、方式和话术都是很重要的。

谁应该学习本课程：柜面人员:柜台、大堂、理财、主任

通过本课程您将学习到：

- 1、学到说话的技巧
- 2、找到客户不理解或抗拒的原因
- 3、理解并接受客户
- 4、找出潜在的利益或好处给到客户
- 5、想办法解决客户的问题
- 6、学会巧妙说话并达成销售

课程大纲：

第一部分 案例分享 理解抗拒

- 一、网点日常案例
- 二、您如何看待这件事
- 三、如果是您如何处理这件事情

- 四、案例带给我们那些启示
- 五、如何面对客户的抗拒
- 六、客户抗拒的原因都有哪些
- 七、客户的抗拒是否都可以解除

第二部分 妙语秒杀 营销到家

- 一、何谓话术？与口才的差异？
- 二、营销答疑七策
- 三、“MAN”的客户识别技巧
- 四、“FABER”—产品推介技巧
- 五、“SPIN”—顾问式销售技巧
- 六、快速成交常用的 8 个方法与话术
- 七、网点常用服务转营销的话术
 - 1、柜面主动营销话术
 - 2、活期转理财
 - 3、定期转银保
 - 4、闲散资金转定投
 - 5、活期不动转理财
 - 6、炒股配贵金属
 - 7、信用卡还款配借记卡
 - 8、转账开网银
 - 9、转账配手机银行
 - 10、个金转对公

- 11、对公转个金
- 12、零存整取转基金（黄金）定投
- 13、大额取款转开卡
- 14、优质客户转贵宾客户
- 15、单一理财为综合理财

第三部分 抗拒处理 话到钱来

- 一、怎么样看待和处理客户拒绝？
- 二、面对拒绝你应该怎么办？
- 三、答复客户异议的时机选择
- 四、化解客户拒绝的8个方法
- 五、妥善处理客户拒绝四步曲
 - 1、我不需要
 - 2、我再考虑考虑
 - 3、我很忙，没时间的
 - 4、等我有需要我再联系你
 - 5、别家银行的产品比你们的收益好
 - 6、你们说的都是骗人的
 - 7、你们的收费太高了
 - 8、你能给我承诺一定会达到固定的高收益吗

第四部分 总结分享 提炼提升

- 一、老师总结提炼
- 二、学员总结分享

三、个性化疑难问题解答