

# 利箭行动-客户经理情境销售训练营

## 课程背景：

目前客户经理队伍在工作中存在的主要问题：

- 1、客户经理将工作做不好归于环境影响，职业素养薄弱；
- 2、客户经理售动机不强，缺乏客户分类、服务分层、产品分包的意识；
- 3、客户经理对产品与客户匹配了解不全面，以致难以准确地向客户销售产品，成交率偏低；
- 4、处理客户对产品产生异议的能力较弱，容易被他人影响，失去销售的信心。

……

客户经理是银行最重要的一个销售渠道，为银行创造 80%的业绩，因此提升客户经理的销售能力成为各银行培训的重中之重。

## 课程收益：

- 1、激发客户经理对本职工作的热情，重塑职业心态；
- 2、使客户经理掌握娴熟的销售技巧，提高销售成效率；
- 3、利用交叉销售流程增加产品与客户的粘帖率；
- 4、掌握客户投诉处理技巧，有效解决因产品收益未达预期、银行流程约束等问题引起的客户投诉。

**课程时间：**3天/18H

**培训对象：**网点客户经理

**培训方式：**课堂讲授 60%+案例分析 30%+团队游戏体验 10%

**人数要求：**50 人以内

## 课程大纲：

### 第一讲：客户经理的自我认知

某行营业部调研问题的反馈：

理财经理：每天有很多事情要处理，有时要到大厅帮忙，有时要去培训和开会，没有打电话的时间。

客户经理：每天的事情安排很多，你不知道一个客户贷款下来有多少手续，要去现场调查，回来要写报告。一个报告都需要半天的时候，您不知道我是经常加班做啊……

客户经理：我们有 4 个客户经理和 1 个理财，但只有一个电话线。我打的时候别人就不能打，别人打的时候我就打不了…

思考：你从以上的反馈中发现哪些共性问题？

一、理解层次与成功人生的关系

1、  
我才是一切  
的根源

——  
多反思主  
观、少反  
思客观；

2、做个  
有目标，  
少抱怨的  
客户经理  
二、客户  
经理的胜  
任力

1、  
不做

时间的窃贼，做好自我管理

实际工作中，客户经理的正常工作经常会被一些紧急的事情所干扰，但紧急的事情就一定是重要的事情吗？如果客户经理从未认真的思考过这个问题，那么他将无法管理好自己的时间。

2、全面熟悉本行产品，做到知己知彼，百战不殆

对私客户经理不熟悉对公产品，对公客户经理不愿做小产品销售，这是目前客户经理队伍存在的问题。其实要想成为一个顶尖的销售高手，对产品要尽可能做到“百问不倒”，只有这样才能赢得客户的信任。

3、客户经理个人品味提升

**第二讲：陌生客户拓展技巧**

1、陌生客户营销的心理准备

1) 陌生客户群体拓展的循环

讨论：你认为在陌生客户群体拓展的循环中哪个环节最重要？

2) 陌生客户营销的几种心理障碍

畏己、畏权、畏富、畏关系

2、陌生客户营销的渠道建设



思考：陌生客户从哪里来？

- 1) 行业源头信息
- 2) 社会团体平台
- 3) 熟人交际圈
- 4) 名片效应
- 3、陌生客户营销的方式方法

1) 拜访的前期准备

- 1 客户公司信息
- 2 客户个人信息

2) 陌生客户拜访预约

- 1 电话预约
- 2 上门预约
- 3 第三方转介绍

3) 拜访时你必须专业

4) 拜访时的注意事项

5) 给客户留下好印象的要点

### **第三讲：电话维护客户技巧**

- 1、银行客户经理电话录音解析
- 2、联系客户时常见的错误分析
- 3、电话预约客户的五步流程
- 4、电话销售时产品介绍如何做到“短、平、快”

工具：产品介绍实操应用“三句半”话术模板

- 5、如何处理电话预约时的客户异议
- 6、销售人员放下电话以后要做的三件事
- 7、四种电话前的预热，提升电话成功率
- 1) 情境一：向存量客户推荐我行新推出的产品；
- 2) 情境二：向信用卡客户推荐分期付款业务；
- 3) 情境三：向贷款客户催收并推荐适合的产品；
- 4) 练习：学员分三种情境进行演练，讲师点评

### **第四讲：网点客户面谈技巧**

- 1、客户经理对陌生客户亲和力的塑造
- 2、网点陌生客户的需求挖掘技巧-F.O.C
- 3、客户经理推动客户做购买决定
- 1) 讲解原则
- 1 有条理——循序渐进
- 2 容易懂——深入浅出

产品讲解练习：中银货币基金、贵金属-金银月饼、银保产品

- 2) 辅助手段
- 1 信息图示化
- 2 比喻和类比

**【案例分析】银行产品汉堡式推动方案设计**

### **第五讲：客户异议的有效处理**

- 1、客户七种最常见的抗拒种类；
- 2、客户抗拒的本质：解除抗拒点的方法解除抗拒点的公式；

- 3、解除抗拒点的成交话术设计思路；
- 4、解除抗拒点原则；
- 5、解除客户抗拒的技巧；
- 6、处理抗拒点（异议）的步骤；
- 7、如何化解紧急客户对产品与服务的误解
- 8、如何在客户态度气氛的情况下改善尴尬局面

#### **第六讲：客户关系管理与后期跟进**

##### 1、营建客户关系的4种技巧

- 1) 全员服务客户
- 2) 现代客户关怀工具的使用技巧
- 3) 沟通频率与如何沟通；
- 4) 敢于表达意愿；

##### 2、如何提高客户服务的满意度？

- 1) 客户服务的基本原则与要求：共性服务原则、个性服务原则
- 2) 客户满意否由何决定？
- 3) 提高客户满意度的关键
- 4) 提高客户满意度的技巧
- 5) 客户满意 VS 客户忠诚

#### **第七讲：银行销售案例全情境演练（第三天）**

第三天将以情境演练的方式来检验客户经理两天以来所学习的内容，以下为案例范本。

范例：网点公司联动营销

背景：一位年约30岁左右的客户接到客户经理的电话后至网点来了解贵金属，请通过与客户的交谈，挖掘到客户的其它信息，并推荐适合的对公与对私产品给客户。

客户需求：想了解贵金属，并且有个人房贷与公司贷款需求。