

《银行商战之营销技巧》

第一章 商人精神

第一节 讲究的人生

第二节 商人皆心重

第三节 商人的头脑

第四节 热爱金钱，热爱资源

第五节 做事积极

第六节 做事有章法

第七节 基本功好

第八节 不断做大做强

第九节 热爱健身

第二章 练好沟通基本功（关于沟通有专门的课程详述）

第一节 语言沟通

第二节 非语言沟通

第三节 沟通的核心技巧----相同相同再相同

第三章 产品知识

第一节 如何掌握好产品知识

第四章 销售用品与工具

第一节 形象类

第二节 用品类

第五章 如何开发客户资源

第一节 开发客户资源的基本理念

- 1、推销的特点
- 2、普通人做推销的思路
- 3、推销人员的心情变化示意图

第二节 地毯式电销

- 1、知己知彼
- 2、练好语言
- 3、确定电话方向
- 4、调试设备
- 5、开始拨打
- 6、拨打中
- 7、寻找各种理由约见
- 8、挂电话
- 9、修正手稿和话术

第三节 缘故法

- 1、工作形式
- 2、工作方向
- 3、工作技巧

第四节 渠道法

- 1、合作机构
- 2、中心开花
- 3、米字型人脉网

第五节 狙击法

- 1、工作形式
- 2、工作方向
- 3、工作技巧

第六章 会见客户

第一节 拜访客户

- 1、提前研究客户
- 2、带齐销售工具
- 3、进门前的整理

第二节 接待客户

- 1、提前研究客户
- 2、把公司布置好
- 3、把接待工作部署好

第七章 破冰与面谈技巧

第一节 贵在破冰

- 1、如何用与众不同的开场白来破冰
- 2、如何建立基本信任和提升信赖水平
- 3、怎样与难以沟通的客户打交道
- 4、怎样让高端客户认同甚至欣赏你

第二节 顾客常见的拒绝与破冰方法

- 1、我只想把钱做定期存款
- 2、我觉得投资理财风险太大
- 3、我只想随大流求平稳

- 4、我现在还年轻，用不着理财
- 5、我总爱消费，根本没钱理财
- 6、我不具备理财的才能

第三节 如何了解顾客的理财心理

- 1、专业的客户调查分析
- 2、系统学习客户的不同心理
- 3、观察客户的行为习惯
- 4、倾听客户的建议及抱怨
- 5、细致精准地与客户进行沟通

第四节 精准拿下不同理财心理的顾客

- 1、缺乏主见的顾客
- 2、犹豫不决的顾客
- 3、恐慌畏难的顾客
- 4、贪婪赌博的顾客
- 5、盲目跟风的顾客
- 6、嫌贵贪平的顾客

第五节 帮助客户做好不同时期的资产配置

- 1、家庭资产的配置策略一：形成期
- 2、家庭资产的配置策略二：成长期
- 3、家庭资产的配置策略三：成熟期
- 4、家庭资产的配置策略四：衰老期

第六节 掌握客户的类型和理财特点

- 1、不同年龄阶段客户的理财特点

- 2、不同家庭情况客户的理财特点
- 3、不同职业背景客户的理财特点
- 4、不同个性风格客户的理财特点

第八章 维护客户

第一节 维护客户是现代商业的分内工作

- 1、现代商业竞争要求我们服务再服务
- 2、营销是宽度，维护客户是深度
- 3、培养企业忠实粉丝是现代商业的常态
- 4、维护客户节省成本和人力，更有成功率

第二节 维护客户的技巧

- 1、让客户记得并感谢你的服务
- 2、精耕细作、深耕客户、经营客户
- 3、满足客户多方位的需求
- 4、通过老客户带来新客户

第九章 处理客诉

第一节 正确面对客诉

- 1、天下没有任何公司没有过客诉
- 2、对待客诉应主动做好准备和安排
- 3、客诉是现代商业竞争的需要
- 4、把客诉变成差异化经营的契机
- 5、处理好客诉是网络时代的公关的需求
- 6、把客诉点石成金、变废为宝、完善公司

第二节 正确处理客诉

- 1、对客户的抱怨要换位思考
- 2、不要进一步激怒客户
- 3、劝导客诉者避开公众
- 4、接纳您的意见
- 5、敬惠客户、化解愤怒
- 6、缓兵之计、灵活拖延
- 7、解决问题比承认错误更重要