

高端客户经营管理术

主讲：金玉成

开发背景：

本课程以高端客户经营为主线，通过多个实战案例将客户关系特性、情商矩阵、人际关系发展四部曲、人脉关系维护的 GCLF 原则、DISC 性格分析工具、高层人脉“识局、做局、破局”等理论工具紧密结合在一起，使学员理论联系实际，系统性的掌握客户经营与高层销售的方法，达到醍醐灌顶、融会贯通的效果，解决长期困扰银行管理人员的高端客户基础薄弱差的瓶颈。

课程对象：

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、现场演练、小组研讨、头脑风暴、启发教学

课程时间：2天，6小时/天

课程收益：

- 1、高端人脉经营必须掌握的客户关系维护方法：
- 2、掌握高端人脉经营的信息管理
- 3、把握高端人脉经营的沟通技巧
- 4、学习如何与高端人脉去打交道
- 5、学习如何和高端人脉建立长期的合作伙伴关系
- 6、如何编制属于自己的高端人脉关系网

课程大纲：

一、初识人脉与圈子

- 1、人脉的定义
- 2、人脉的四个特性
- 3、特征一：情感圈层特性
- 4、特征二：共同标签特性
- 5、特征三：网络联络特性
- 6、特征四：动态变化特性
- 7、人脉经营的核心-升级人际圈

二、人脉构建的基本方法与技巧。

- 1、一个必须——必须对别人有用。
- 2、二个原则——靠拢贵人；准确定位。
- 3、三个不要——不要争执；不要指责；不要埋怨。
- 4、四个要件——一张名片；一张笑脸；一份关怀；一枝玫瑰。
- 5、五个善于——善于沟通；善于吃亏；善于服务；善于分享；善于担当。

三、建立人脉的情商力

- 1、什么是 EQ (Emotional Quotient)
- 2、聪明是智商，智慧是情商
- 3、IQ—EQ 矩阵：四种人的人生结局
- 4、【互动】EQ 情商测试
- 5、情商函数
- 6、【案例】高情商对话

四、人际关系发展四部曲

- 1、关系=信任 利益 情感

- 2、【案例】客户孩子的病
- 3、【工具】构建高端人脉信任模型的六种方式
- 4、【工具】经验交流策略
- 5、【工具】正确运用朋友的口碑
- 6、【互动】一个真实案例的讨论
- 7、人际关系发展四部曲之一：建立好感
- 8、人际关系发展四部曲之二：建立信任
- 9、人际关系发展四部曲之三：提供利益
- 10、利益=组织利益+个人利益
- 11、如何让对方摘下面具
- 12、【工具】四种人际关系距离的概念
- 13、重要的能力：诱惑
- 14、看透对方：公众自我、职业自我、个人自我、隐私自我和私密自我
- 15、人际关系发展四部曲之四：建立情感
- 16、建立情感的三种时机
- 17、建立基于成功之前的关系
- 18、建立基于人生关键时刻的关系
- 19、建立基于落难之后的关系
- 20、情感银行的存款与取款

五、人际关系维护的 **GCLF** 原则

- 1、对人慷慨 Generous
- 2、围绕事业 Cause

3、长线投资 Long-term investment

4、广结善缘 Friendly

5、同行与老客户的力量

六、与不同性格的客户相处

1、DISC 性格理论

2、D 老虎型客户的特征、识别与应对策略

3、I 孔雀型客户的特征、识别与应对策略

4、S 树袋熊型客户的特征、识别与应对策略

5、C 猫头鹰型客户的特征、识别与应对策略

6、变色龙型客户的特征、识别与应对策略

7、【测试】DISC 性格自测

七、高层人脉经营之识局

1、面向高层人脉经营的重要性

2、高层人脉的五大特点

3、识别人脉组织的权力分配机制

4、识别高层对下属的影响力度：职位、职权、领导力

5、影响高层权力发挥的四个要素

6、识别人脉内部的政治形态

7、识别对立者对高层的影响

8、识别人脉的决策机制

9、识别高层人脉的需求

10、需求冰山理论

八、高层人脉经营之做局

- 1、设计面见高层的时机
- 2、接近高层四种策略
- 3、【案例】飞机上的偶遇

九、高层人脉经营之破局

- 1、利用高层破局的三种思路：高层施压、高层暗示、高层中立
- 2、高层破局的目标：定规则、定对手、定评委
- 3、高层沟通：切入高层的频道
- 4、激发高层内在需求

十、课程回顾与互动交流