

# 《客户经理沟通与表达》课程大纲

## 【课程受益】

- 1.通过培训使学员理解沟通与表达的基本原理；
- 2.通过培训使学员掌握沟通的基本原则和态度，掌握倾听与表达的技巧；
- 3.通过培训使学员了解并掌握不同的沟通方式与技巧；

【课程时间】 6 课时/天

【课程对象】 对公客户经理

【课程形式】 课程讲授、案例分享、视频教学、分组研讨、经验分享、情景模拟、角色扮演等

## 【课程内容】

### 一、沟通的重要性

1. 沟通服务与营销的基石
2. 服务营销就是与客户沟通
3. 沟通技能不是天生具有的，是一种可以学习的能力

### 二、沟通基本功—做银行业的“六心”营销者

- 1、细心：敏锐捕捉商机
- 2、全心：收集客户信息
- 3、专心：分析根本需求
- 4、耐心：周密谋划步骤
- 5、决心：逆境持之以恒
- 6、贴心：提供个性服务

### 三、从优秀到卓越—营销者沟通“六化”修炼之路

- 1、人性化的客户意识
- 2、专业化的金融知识
- 3、多元化的知识结构
- 4、定制化的服务模式
- 5、职业化的商务形象
- 6、网络化的社会关系

### 四、从“推销式”到“咨询式”的蝶变之路

- 1、咨询式营销的三种境界
- 2、咨询式与推销式的观念区别
- 3、咨询式与推销式的行为区别
- 4、咨询式与推销式的流程区别

### 五、“咨询式”容易触及的四大雷区

- 1、说得多，问的少
- 2、主观多，客观少
- 3、对抗多，垫子少
- 4、被动多，主动少

### 六、人格气质类型与沟通方式选择

- 1、沟通心理学常识：气质类型学说、人格理论
- 2、如何打动四大类型的对公客户
- 3、沟通中如何激发对方正能量，回避负能量
- 4、与各种类型人格客户的沟通禁忌

### 七、如何利用沟通三要素与客户深度沟通

- 1、眼睛
- 2、姿势
- 3、手势、面部表情
- 4、声音、语言
- 5、人体空间位置

6、穿着、装饰

## 八、与客户沟通时如何避免“沟通漏斗”现象

1、接受

2、分享

3、框架法

## 九、小微企业面对面营销六步智胜法

### 第一步：建立信任

1、深度赞美

2、寒暄话题

3、尴尬化解

### 第二步：需求挖掘

SPIN 模式

### 第三步：产品介绍

1、FAB：产品介绍的关键思维

2、金融产品介绍的六要素

### 第四步：异议处理

1、面对异议的态度

2、异议处理公式

3、银行常见异议的处理语术

### 第五步：交易促成

1、推动成交的勇气

2、交易促成的四种方式

### 第六步：客户维护

1、用金不如用心，建立客户情感账户

2、低成本维护四种方式

3、高成本客户维护参考