

# 小企业客户营销实战技巧课程 2 天

**培训目标：**银行如何服务无贷款的对公基本客群或小客户？如何营销挖掘客户需求以便配置合适的金融产品、增加客户粘性？营销一定有方法，与其让每位客户经理自己去苦苦摸索合适的销售方法，不如通过有效的培训一次性将客户经理对营销的认知、对销售流程的掌握提升到位，以便快速提升学员的小企业客户服务营销水平，大幅提升销售业绩、增加客户满意度。

**培训对象：**小企业客户经理

**课程提纲（2 天 12 小时每期不超过 50 人，每个单元有演练，不含通关演练）**

## 第一天：

### 第一单元：如何完成一通有效邀约电话

#### ——提高电话邀约成功率

课前讨论：

- 1、为什么我们今天要使用电话作为营销工具？
- 2、你觉得一通有效的邀约电话包含哪些重点？
- 3、在打电话的过程中，最困扰你的问题是什么？

4、未来我们的业绩从哪里来

电话营销成功的三大法则

拿起电话前，一定要做五件事

电话营销技巧的两大分类

营销技巧要内化成为自己的能力

有效完成一通电话的七个重点：

- 1、确认接听对象
- 2、来电目的说明
- 3、争取客户愿意听下去的机会
- 4、产品的介绍
- 5、确认客户是否了解专案内容
- 6、有效处理反对问题
- 7、促成邀约

**案例交流：录音示范和点评**

## 第二天：

### 第二单元 有效沟通

面对面沟通的原理和关键

良好面对面沟通的关键点

面对面沟通三要素

如何有效的发问（KYC）

如何有效的倾听

沟通中的赞美艺术

**\* 精彩案例分享 \* 现场学员实战演练**

### 第三单元 需求挖掘

推销、销售与营销的区别

客户销售行为心理动机分析

四种类型的购买需求

**讨论：小企业客户经营中存在的问题和风险？（分析业务需求点）**

分析客户的需求点、成交点

挖掘客户需求的方法和步骤

赢得客户的关键销售细节

### 第四单元 异议处理

如何面对客户拒绝

如何面对内心的销售恐惧

客户异议产生的原因和动机

如何处理客户异议实战演练

学习百分百处理异议之太极行销

**\*实战演练：小企业客户异议处理之太极沟通**

### 第五单元 转介绍实战技巧

#### ——客户转介绍客户，新增客户数量

为什么销售高手都热衷于转介绍

何为转介绍

销售循环和转介绍的时机

转介绍的缘由

转介绍的三大好处

如何建立转介绍中心

转介绍的步骤和关键

转介绍三步必达法

第 1 步：以提供服务，要求转介绍

第 2 步：以树立品牌，要求转介绍

第 3 步：以品质考核，要求转介绍

步步跟进，环环紧扣

转介绍反对问题处理

与关键客户保持长期联系的八大方法

销售人员的活动量管理

祝大家赢向未来！

|         |  |
|---------|--|
| 何为客户的需求 |  |
|---------|--|