

建设银行《民法典背景下——分期通电话服务营销实战》培

训

——主讲：王庆晨老师

授课对象：客户经理、大堂经理、理财经理、柜员、信用卡中心员工

课程收益：

1. 掌握民法典对电销的影响
2. 掌握民法典实施后电话外呼的正确运用
3. 掌握民法典实施后银行存量客户分期通盘活方法
4. 掌握分期通业务客户提出的异议应答技巧
5. 掌握电话服务营销分期通实战技巧及话术
6. 掌握电话服务营销后续维系及跟踪工作
7. 掌握微信服务营销及建立信任的方法
8. 总体提升分期通业务的电话邀约成功率

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、录音分析、脚本分析、分组讨论、互

动答疑、情景模拟、头脑风暴等方式

授课时长：1-2天培训

课程纲要：

第一篇：民法典对电销的影响及解读篇

民法典对电话骚扰的管控

- 民法典第 1032 条对隐私权规定及解读
- 民法典第 1033 条对侵扰他人生活安宁规定及解读
- ◇ 电话骚扰

案例：前男友骚扰

案例：暴力催收

- ◇ 电话推销

案例：理财强行推荐

案例：贷款强行推荐

- ◇ 短信骚扰

案例：垃圾短信

- 民法典第 111 条规定:个人信息受法律保护
- 民法典第 1034 条 (个人信息保护)
- 民法典第 1035 条 (个人信息处理的限制)
- 民法典 1036 条 (处理个人信息的免责事由)
- 民法典第 1037 条 (个人信息决定权)

案例：买卖电话号码，倒买倒卖个人信息

案例：车险到期了，很多保险公司打电话

案例：公司刚注册，收到很多推销电话

- 民法典实施后银行如何合规做好电话服务营销工作
- 银行不合规带来的处罚和损失
- 民法典主要针对以下外呼：
 - ◇ 电话陌拜推销
 - ◇ 电话骚扰
 - ◇ 电话诈骗
 - ◇ 个人信息保护
 - ◇ 个人隐私保护
- 民法典实施后电销的发展方向
 - ◇ 电话维系客户
 - ◇ 电话建立信任
 - ◇ 电话服务营销
 - ◇ 电话邀约通知

- ◇ 电话服务加微信
- 民法典实施后电销升级话术设计方向
- 电话开场征得客户同意话术
- 电话服务切入建立信任话术
- 电话邀约来网点营销话术
- 电话沟通加微信的话术

案例：客户说：你怎么知道我信息的？我怀疑你们泄露我的信息

案例：客户说：你们再打骚扰电话我，我告你们

案例：客户说：民法典已经出来了，你们还敢打电话推销

案例：客户说：我要打电话到监管部门投诉你们封你们的号

第二篇：员工外呼心态调整篇

银行合规管控下的电话营销前景分析

- 电话营销在中国的前景分析
- 电话营销在银行业的发展及运用
- 为什么银行业会对电销严格管控
- 外呼营销的规范运作—防诈骗

- 什么样的外呼营销容易被标记和封号？
- 标记电话（推销、骚扰、诈骗）如何取消标记
- 从电话外呼到微信营销的重心转移
- 从强制性营销到服务隐形营销转移

银行合规管控下的员工心态分析

- 员工的两大内心需求如何满足？
- 外呼电话营销挑战太大，越来越难
- 员工如何正确的认知外呼营销的目的
- 员工所具备的外呼电话营销信仰是什么？
- 帮助员工找到电话营销的快乐和成就感
- 员工对自己不自信，如何帮助调整？
- 员工对产品没信心，如何帮助调整？
- 员工对行业没信心，如何帮助调整？
- 员工对外呼有恐惧，如何帮助调整？
- 员工打电话恐惧产生的原因
- 员工打电话紧张产生的原因
- 员工打电话不自信产生的原因

- 案例：面对大量拒绝客户的心态调整及应答话术
- 案例：面对客户不耐烦的心态调整及应答话术
- 案例：电销面对监管要求，导致不知如何开口？
- 帮助员工化解打电话恐惧的三大策略：
 - ◇ 客户秒挂时，电话销售人员的心态调整及应答话术
 - ◇ 客户敷衍时，电话销售人员的心态调整及应答话术
 - ◇ 客户拒绝时，电话销售人员的心态调整及应答话术
- 帮助员工缓解压力的六大工具
 - ◇ 框架化解
 - ◇ 冥想化解
 - ◇ 兴奋化解
 - ◇ 游戏化解
 - ◇ 状态化解
 - ◇ 观念化解
- 互动：员工压力释放练习
- 案例：以前的话术都用不上，需要重新调整话术，心理上无法适应

- **案例：擦边球话术无法运用，做营销小心谨慎，无法打动客户，业绩不理**

想

第三篇：分期外呼营销实战技巧及话术应答篇

外呼营销技巧一：外呼前的准备

- 外呼前的数据筛选及准备
- 外呼前的心态调整
- 外呼前的脚本准备
- 外呼前的主要目标和次要目标
- 敏感客户关闭外呼和短信系统

外呼营销技巧二：有吸引力的开场白

- **分期通原始话术分析**
- **分析：目前外呼开场白挂机率高的原因（号码是否标记？）**
- 自杀式开场白三个特征
 - 1、客户秒挂电话
 - 2、开场介绍产品
 - 3、引导客户说不
- ◇ **案例：客户不接电话或者直接挂断怎么办？**

- ◇ 案例：客户接通电话听你说话就挂断
- ◇ 案例：客户听你介绍完开场就挂断
- 有效开场白应遵循的两个原则
- 陌生客户首次外呼开场白设计
- 二次跟进客户开场白设计
- 老客户多次跟踪开场白设计
- 民法典下的外呼开场白设计
- 根据客户特征设计不同的开场白方法
- ◇ 录音：失败的开场白话术分析
- ◇ 录音：成功的开场白话术分析
- 外呼营销开场——客户拒绝处理话术
- ◇ 客户说：“不需要”时，应对话术处理
- ◇ 客户说：“考虑一下”，应对话术处理
- ◇ 客户说：“有需要，再打电话给你吧”应对话术处理
- ◇ 客户说：“分期手续费太贵”，应对话术处理
- 现场制作：分期通——建立客户信任度的服务开场白话术设计

外呼营销技巧三：营销切入点

- 房贷客户关怀式切入到分期通
- 高评分客户关怀式切入到分期通
- 公务卡客户关怀式切入到分期通
- C5C6（买车、装修）关怀式客户切入到分期通
- 代发工资客户关怀式切入到分期通
- 公积金客户关怀式切入到分期通
- 低额度客户关怀式切入到分期通

外呼营销技巧四：挖掘客户需求

- 挖掘客户需求的工具是什么
- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 提问遵循的原则
- 三层提问法
- 信息层问题设计及应答话术
- 问题层提问设计及应答话术
- 解决问题层提问设计及应答话术
- **现场演练：分期通业务的客户需求挖掘**

现场演练：客户分期通额度马上到期，如何引导客户消费支用

外呼营销技巧五：有效的产品介绍

- 产品介绍最有效的三组词
- 奥利奥特效方法呈现产品优势
- 提高营销成功率的产品介绍方法
- ◇ 好处介绍法
- ◇ 对比介绍法
- ◇ 分解介绍法
- ◇ 客户见证法
- 录音分析：分期通的好处介绍法
- 案例：分期通与支付宝贷款对比
- 案例：分期通与微信微粒贷对比
- 案例：分期通与小微贷款公司产品对比
- 案例：你们手续费比其它银行贵

外呼营销技巧六：客户异议处理与挽留技巧

- 正确理解客户异议
- 客户说“手续费太高”的心理活动
- 客户说“我有钱不需要”的心理活动

- 客户说“你们都是骗人的”的心理活动
- 客户异议处理的四大万能法则话术
- 客户常见异议：
 - ◇ 客户就说：“我不需要”应对技巧
 - ◇ 客户说“我不感兴趣”应对技巧
 - ◇ 客户说：“我考虑考虑”应对技巧
 - ◇ 客户说：“我很忙，没时间、在开车、开会”应对技巧
 - ◇ 客户说：“你们的手续费比其它银行高”，应对技巧
 - ◇ 客户说：“等我有时间，去你们银行网点详细了解一下”应对技巧
 - ◇ 客户说：“这个分期太麻烦了”应对技巧
 - ◇ 客户说：“我在其它银行办理了类似业务，手续费比你们便宜”应对技巧
 - ◇ 客户说：“你们这个额度太低了，不合适”应对技巧
 - ◇ 客户说：“没有手续费，我就办”应对技巧
 - ◇ 客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧
 - ◇ 客户说：“我有钱，不需要”应对技巧
 - ◇ 客户说：“你怎么有我信息的？这是泄密，要投诉”应对技巧

- ◇ 客户说：“你们支行离我家远，过去办不方便，是不是每个支行都可办理”应

对技巧

- ◇ 客户说：分期通“不能提现和转账，就不需要” 应对技巧
- ◇ 客户说：“利息太高了，这个换成年化率是多少？”应对技巧
- ◇ 客户说：“为什么本金在减少，手续费固定不变” 应对技巧

外呼营销技巧七：把握促成信号，有效促进成交

- 什么是促成信号？
- 促成信号的把握
 - ◇ 促成的语言信号
 - ◇ 促成的感情信号
 - ◇ 促成的动作信号
- 常见的 6 种促成技巧
 - ◇ 直接促成法
 - ◇ 紧迫感促成法
 - ◇ 二选一法促成法
 - ◇ 体验成交促成法
 - ◇ 假设成交促成法

◇ 客户见证促成法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

外呼营销技巧八：电话结束后的系列工作

- 二次跟踪时间约定
- 二次跟进开场白设计
- 二次跟进的促成技巧
- 满意度高的结束语设计
- 加客户微信的话术
- 微信沟通实战技巧
- 微信朋友圈实战营销技巧
- 微信与客户建立信任度的方法
- 微信中文字、语音、图片、表情的使用
- 成交后的转介绍话术设计
- 沟通重点信息内容归档整理

外呼营销技巧九：营销成功后的客户消费支用

- 客户未支用额度的心理分析
- 客户未支用贷款的原因分析

- 引导客户支用需求深度挖掘
- 分期通办理后的客户消费支用切入
- ◇ 客户回访切入
- ◇ 客户关怀切入
- ◇ 优惠活动切入
- ◇ 特别日子切入
- 客户支用外呼营销话术设计
- 客户支用外呼异议处理话术设计
- 微信沟通技巧促进客户支用
- **现场制作：分期通客户消费支用话术分享**

外呼营销技巧十：建行电话营销经典脚本分析

- 优秀脚本分享：分期通电话邀约经典话术
- 优秀脚本分享；分期通线上成交经典话术
- 优秀脚本分享：分期通客户支用经典话术