

# 《打破维护与营销之墙-小微企业综合技能提升战斗营》

## 适合对象

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、私行客户经理、个贷客户经理、证券客户经理、基金客户经理、基层主管

## 课程时间

1天，6小时。

## 课程背景

目前营销人员队伍在工作中存在的主要问题：

- 1、营销人员将工作做不好归于环境影响，职业素养薄弱；
- 2、营销人员售动机不强，缺乏客户分类、服务分层、产品分包的意识；
- 3、营销人员产品与客户匹配了解不全面，以致难以准确地向客户销售产品，成交率偏低；
- 4、处理客户对产品产生异议的能力较弱，容易被他人影响，失去销售的信心。

## 课程收益

- 1、激发营销人员对本职工作的热情，重塑职业心态；
- 2、使营销人员掌握娴熟的销售技巧，提高销售成效率；
- 3、利用交叉销售流程增加产品与客户的粘贴率；
- 4、掌握客户投诉处理技巧，有效解决因产品收益未达预期、公司流程约束等问题引起的客户投诉。

## 课程大纲

### 一、小微企业销售与维护(前)技能大解析

1. 分组PK与积分竞赛
2. 维护与营销成功关键

A. 心态

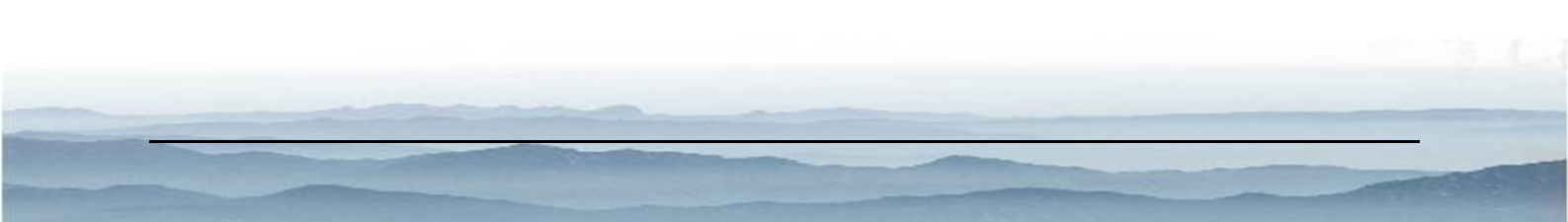
B. 技能

C. 客户管理

3. 维护与营销三流程七步曲

A..主题.互动.服务.邀约.信息.追踪



- 
- 4. 维护与营销固化流程-七步曲检核
  - 5. 维护与营销服务精要-判别关系

- A. 激活
- B. 邀约
- C. 开发
- D. 维护

- 6. 维护与营销-服务三技巧

- A. 沟通特质
- B. 魅力
- C. 感染力

- 7. 维护与营销 - 前置工作

- 8. 维护与营销-客户关系维护&跟进

- A. 真正的客户
- B. 有需求的客户
- C. 潜在客户

- 9. 客户定位九宫格(快速分类法)

- 10. 对不同的采取分级维护标准

- A. 核心客户
- B. 重点客户
- C. 潜力客户
- D. 外围客户

- 11. 实务操作四关键

- 12. 主题选择

- A. 客户不会拒绝的话题





---

**B. 客户不喜欢的话题**

**13. 维护与营销（前） - 实战解析**

## 二、小微企业销售与维护(中)技能大解析

**1. 维护与营销 - 模拟话术 D I Y**

**A. 头脑风暴：六大加分元素**

**2. 维护与营销[中]推进六关键**

**A. 互动**

**B. 关怀**

**C. 破冰**

**D. 营销**

**E. 经济**

**F. 服务**

**3. 头脑风暴：破冰**

**4. 头脑风暴：催眠大法**

**5. 头脑风暴：吊胃口**

**6. 维护与营销流程 - 倾听的重点**

**7. 维护与营销流程 - 同理心的作用**

**A. 头脑风暴：同理心应用**

**8. 头脑风暴：同理心练习篇**

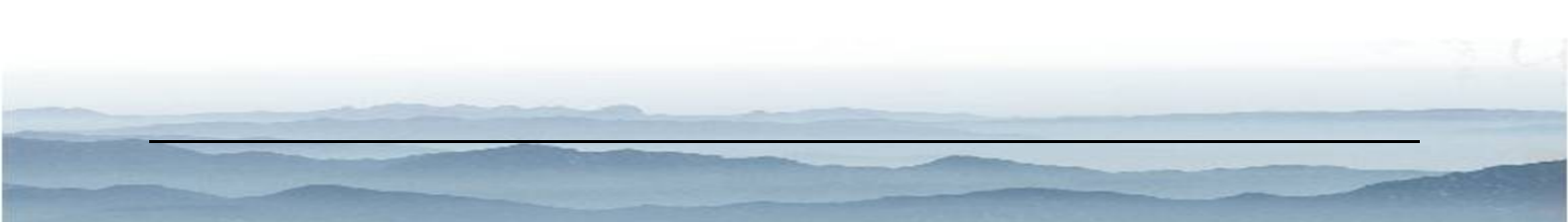
**9. 服务销售流程 - 建立需求**

**10. 维护与营销[中]邀约**

**A. 利诱**

**B. 威胁**





---

## C. 事件

### 11. 头脑风暴：反对问题

## 三、小微企业销售与维护(后)技能大解析

### 1. 维护与营销[后]整理：关键资料整理

A. 伏笔

B. 背叛

C. 打死不退

D. 投资类

E. 非投资

### 2. 维护与营销 - 客户关系维护&跟进

### 3. 维护与营销 - 100%忠诚客户维护四关键

### 4. 头脑风暴：乔吉拉德 250 定律

### 5. REVIEW：一通有价值的电话元素？

### 6. 记得在每天下班前回报

