

《对公客户经理心态和营销技能提升》

主讲：黄蕊云老师12课时

课程背景：

黄老师综合600多家银行对公培训中发现，对公客户经理普遍存在这样困惑

1. 对自己的个人发展很迷茫，没有职业规划？
2. 面对的杂事太多，不知道要先做什么？
3. 小额无贷户很多，不知怎么分层营销？
4. 不敢走出去拜访客户，害怕没面子被拒绝？
5. 开拓新客户电话约见，客户不愿意见面？
6. 拜访成功人士，级别不够，是否会被轻视？
7. 遇到傲慢、刁难的客户特别愤怒？
8. 客户说没需求，就着急联系下一家了？
9. 老是会被客户牵着鼻子走？
10. 去拜访客户，客户说有需求会找我们，但后面一直没下文？
11. 去拜访客户，开场白后急于介绍自己银行的产品和方案？

本次课程通过结构性知识介绍、大量亲身案例和典型案例分析、经常性的头脑风暴、互动型技巧训练、提高客户经理的营销心态和营销技巧，迅速打开营销局面，成为卓越的账户经理。

课程对象：对公客户经理、支行管理层、支分行行长

授课方式：讲师讲授+情景演练+案例分析+分组讨论

课程收益：

2天课程总共交付五套工具：

1. 一套存量客户激活和分层管理的方法论
2. 一套适合自己银行的电话约见的话术
3. 一套应对不同性格客户沟通分析工具
4. 一套介绍自己产品和面对异议的话术
5. 一套结合自己银行产品深挖客户需求的话术，能马上复制应用到实战中。

课程大纲/要点：

Ø 第一天

- 一、职业规划和心态
- 二、对公营销最重要的素养和能力什么？
- 三、对公营销的渠道和方法
- 三、客户拜访和推进的四个阶段

Ø 第二天

- 一、再次见面 跟进一步
- 二、高效沟通三大需求：参与感、被理解和倾听、被赞赏和肯定
- 三、不同性格客户的沟通分析
- 四、与决策者（高层）打交道的具体流程
- 五、深挖客户隐性需求的SPIN技术四步法