第一图书网, tushu007.com

<<银行金牌理财经理>>

图书基本信息

书名：<<银行金牌理财经理>>

13位ISBN编号：9787508633701

10位ISBN编号：7508633709

出版时间：2012-8

出版时间：中信出版社

作者：云晓晨

页数：200

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

《银行金牌理财经理》严格按照银行业协会《银行理财产品宣传示范文本》《中国银行业客户服务中心服务规范》《中国银行业柜面服务规范》《中国银行业零售业务服务规范》等文件的规定撰写，成为国内商业银行服务类银行柜员的指定教材。

立金银行培训中心为国内众多银行提供银行网点优质服务培训，很多培训起到了极好的效果。为此，我们总结了相关培训资料，并重点以中信银行、中国民生银行、花旗银行、中国光大银行、招商银行等作为参考样本，编写了本系列丛书。

中国大部分商业银行的网点普遍重视公司业务开拓及公司业务营销，却忽略了对营业网点服务方面的变革和提升，忽略了网点对客户服务所起到的主渠道和主战场的重要作用。
实际上，银行柜台接触的客户更多，有更多的销售机会。

银行新推的金融产品越多，营业网点的工作压力和工作量就会越大。
现在几乎每天各商业银行都有大量客户到营业网点中办理各种业务，银行网点经常人满为患，客户类型十分广泛，有办理中间业务的，有大额存款的，也有应急取款的，等等。
每个客户都希望马上办理完自己的业务，那么银行该如何满足这些客户的要求呢？
这些客户中一定有银行所期望的潜在的大客户或优质客户，而这些大客户或优质客户在自助银行、网上银行和电话银行中是不易被发现的，他们潜在地需要银行提供更关切、更周到的人性化服务，而不是仅满足于冷冰冰的现代化设备服务。
因此，银行的营业网点不仅仅是提供服务的渠道，更是银行进行营销的主要场所。

为全面提升银行相关服务人员的综合服务素质，塑造服务的优质形象，我们特从提升服务的关键因素入手，对服务人员应遵守的职业准则、应具备的服务观念进行说明。
同时，从“细节决定成败”的思想出发，对服务人员的礼仪形象、客户服务工作等方面进行规范和指导，银行应采取一切必要措施提升员工素质、科技力量、创新能力和服务水平，在全国所有的网点形成统一标准的客户服务，促使客户将银行作为办理银行业务、申请贷款和进行财富管理的首选银行，使银行成为国内同业最受尊敬的个人金融服务品牌。

《银行金牌理财经理》旨在帮助银行网点从交易结算型网点转变为销售服务型网点，改善银行员工缺乏营销意识和营销方法的现状，通过网点转型项目使厅堂营销流程得以落地，转变全员营销观念，提升全员营销技巧、方法和岗位联动效率，最终达到提高营销业绩、改善客户结构、提升网点综合经营能力的目的。
具体工作方法为：集中培训、统一全行思想和意识，通过访谈调研了解客户具体情况，根据银行实际情况撰写网点转型手册，结合手册帮助网点实现转型。

立金银行培训中心总结出了银行网点服务的8个步骤，并对每个步骤进行了动作分解，希望能为广大银行柜员在提高业务能力和服务水平方面提供帮助。

作者简介

云晓晨，清华大学美术学院客座教授，2008年北京奥运会公务人员礼仪培训师，2008年北京奥运礼仪知识竞赛专家评委，中国国际公共关系协会会员，2009年度“中国魅力女性培训师”荣誉获得者。

立金银行培训中心一级培训师。

国内知名的礼仪培训专家，被称为国内银行礼仪培训第一人。

主持开发了银行培训中的王牌咨询项目--银行网点转型后的标准化服务。

书籍目录

第一课 理财产品黄金销售技巧第二课 给客户创造财富是银行天职第三课 对销售的产品要非常熟悉第四课 销售产品前先销售自己的人品第五课 规划本行理财产品营销的定位第六课 掌握与客户的沟通技巧第七课 理财产品营销的要点第八课 理财产品营销实战技巧第九课 理财经理营销魔法棒第十课 如何快速培养优秀的理财经理第十一课 学会善用理财产品银行第十二课 销售梦想给客户第十三课 如何对高端客户精准营销第十四课 理财产品营销"三十六计"第十五课 理财经理培训需求分析第十六课 银行理财产品示范文

章节摘录

一、用心倾听 理财经理与客户的沟通过程往往是一个不断讨论的过程，要“讨论”，不要去“理论”是非。
倾听往往是最有效的营销方法，有一些理财经理总 想尽快说服客户，经常一见到客户就像机关枪一样把子弹一排排地打出 去，但往往收效甚微。
这有可能是没有抓住客户心理的关键点所致，但什 么时候是关键点？
或者怎样找出这个点？
这需要通过与客户交流才能得 到，而在交流过程中，需要理财经理用心倾听。
有一部分理财经理，知道要去倾听客户的意见，但却不知道应该怎样 去倾听。
首先看一下“聪”这个繁体字，能够看出，祖先在造字的时候就告诉 我们，倾听不仅仅需要有耳朵，还需要有眼睛“目”，更要有“心”。
我们认为倾听有5个要素：第一个要素：专心与耐心。
理财经理在听客户讲话时，要给予足够的 耐心，让客户能够感觉到你是在耐心地听他讲话。
有理财需要的客户往往 有一定的社会地位，更重视被尊重的感觉，如果理财经理不专心倾听，客 户是能够感受出来的。
最简单的肢体行为，就是看着客户的眼睛或嘴，不 要把视线从客户身上长时间移开，可以重复重要的发言，也可以点头表示 认同。
第二个要素：微笑。
这是一个很重要的面部语言，也是面对客户抱怨 或者提出异议时的一个很好的表情。
很多人觉得“微笑”很简单，认为不 过是动动嘴而已。
其实真诚的微笑体现在眼睛里。
眼睛是心灵的窗口，如 果对着镜子微笑，当感觉眼睛都在笑的时候，就会感受到微笑的真诚，是发自内心的微笑。
有理财需要的客户往往希望为其服务的理财经理温和可亲。
第三个要素：畅言。
保证客户畅所欲言，这样才能找到症结，才能获 得更多的信息。
有些信息，例如客户将在什么时间获得一定量的资金，客 户最大的账户是在哪家银行，客户曾经有过什么样的理财产品投资经历，等等，这些信息都需要从客户的畅言中获得。
第四个要素：换位思考。
面对客户在沟通时透漏的问题，理财经理需 要站在客户角度替他们着想。
很多理财经理一上来就为客户提建议，没有 考虑到客户的主观意识，这点是有失偏颇的。
比如曾经有个年轻客户准备 拿出一大部分资金买汽车，而理财经理却执意告诉他这样的资产配置不合理，我们认为这是不可取的。
建议理财经理应该从这位年轻客户的角度去 考虑，汽车在当前对他的边际效应有多大，是否适合他。
第五个要素：学会提问。
这个要素很重要，如果完成了以上的几个方 面，可以说完成了沟通的一半。
在提问的思路上，我们将在后面的内容给 出一些好的建议。
借用一句老话，人的耳朵有两个，而嘴巴只有一张，这就告诉我们：要多听少说。
二、恰当的肢体语言 上文我们提到，倾听与微笑配合。
当然不仅仅是微笑、点头这样的举 动，其他肢体语言的配合也同样重要。
但切记，回应对方的肢体语言一定 要自然、适度，不可过度地卖弄。
如果面部表情过于丰富，肢体语言过于 夸张，如拍大腿、拆桌子、闻声起舞，那就有些画蛇添足了。
1.抛掉内在的对话 理财经理应清楚，倾听不是完全的沉默，而是仔细听对方说了什么，没有说什么，同时要去揣摩对方的潜台词。
在倾听的时候，不要着急立 刻知道事情的前因后果，必须注意把自己的“内在对话”暂时搁置到 一边。

什么是“ 内在对话 ”？
内在对话就是当我们听到别人说话的时候，总 在心理学上接“ 话茬 ”。
比如，有客户对你说：“ 看见没有，市场又跌了 吧！
”你心里可能会有两种反应：“ 没错，这客户真牛，判断对了 ”；“ 切，这算什么，早就从趋势上看出来了。
”但在与客户交流的时候，这样的语 言无论是褒扬还是反对，都不要急于说出口，而应该去想客户下面要说 什么。
有的理财经理为了给客户一个好印象，客户说一句话，他能够说出 3个“ 是 ”或者“ 对 ”，急于认同客户，其实这未必能够给客户留下好 印象。
2.用目光去沟通 让客户感觉理财经理一直在认真地听他讲话，最好的方法是用目光注 视着他。
很多心理学大师都认为，彼此眼睛的交流会增加双方良好的印 象。
如果理财经理目光轻浮、游离，再加上打个哈欠，闭个眼，客户绝对 会认为没有被重视，从而影响这次谈话的内容与质量。
与客户最经典的目光交流方式，应该是把目光一部分时间温柔地投 放在客户的眼睛上，另一部分时间暗自思忖客户的说辞，这样的循环往 复，一定能够给客户留下很好的印象。
目光可以表现出尊重、理解的潜 台词。
3.保持倾听的姿态 很多人在初次见面刚开始时有一个良好的坐姿，或演讲开始时有一个 得体的开场，但随着语言的增多和气氛的融洽，身体便会不自觉地放松，以至于不能很好地把握自己的姿态。
那么在工作中，理财经理如何保持一 个良好的姿态呢？
我们认为要注意以下几点：（1）身体略微前倾。
这表达了一种积极的心态，这种姿态也可以告诉 对方，你愿意倾听，正在认真倾听，这样，对方也愿意跟你交流更多的 信息。
（2）注意手上不要有小动作。
很多人不注意自己的细小动作。
我们在 一次引导理财经理进行模拟客户场景训练的时候，有位客户扮演者在总结 理财经理缺点的时候，指出这位理财经理在介绍产品的时候不停在转动手 中的笔杆，这让他感觉非常不好。
这一点，理财经理要有所注意。
（3）适当认同客户，但不要过于频繁。
客户在阐述观点的时候有些内 容是需要去认同的，这种认同能够鼓励他讲出更多的内容，更能够增进双 方的和谐关系，适当的时候插上“ 是的 ”、“ 您说的对 ”，这样的话，是必 要的。
但是，也需注意，不要每句话都认同，每句话后都点头，这样会让 客户有种被敷衍或者认为你没有原则的感觉。
总之，良好的肢体语言一定会帮助理财经理更有效地说服客户！
三、充分展示你的微笑 微笑在银行理财经理的交流中有着独特的魅力。
微笑是倾听的关键要 素之一，如何保持一个良好的微笑。
微笑，其实可以反映一个人的修养、待人的真诚，也可以使双方交往 更便捷，表达更温馨。
作为银行的理财经理，微笑具有3大功效：1.微笑可以打破僵局 当无法说服客户的时候，双方进入了一种僵持状态。
记住，这个时 候，不管结果如何，给客户展示最真诚的微笑，很可能会出现“ 柳暗花明 又一村 ”的境况。
2.微笑可以解除戒备 在做理财服务时，遇到陌生客户，他会对自己的资产有一个很强的戒备 心 理。
在这种情况下，没有什么方法比微笑更让^感觉舒适并能解除戒备的了。
3.微笑具有魔力 在交往中，微笑能够成为彼此沟通的基础，能够使沉闷的心情开朗，并进发出愉悦的元素。
有这样一个案例：陈小军是银行顶尖的理财经理，曾经在一家银行供职，连续15年获得 全国销售冠军，被业内称为“ 营销之神 ”。
但可能很多朋友并不知道，他自 身条件并不是太好，身高仅1.55米，又小又瘦，横看竖看都不会有什

么吸引 力。
出道伊始，他曾因为无钱交房租，被房东赶到大街上，露宿公园。
为了弥补这种天生不佳的状况，陈小军发奋图强，努力完善自己。
但 是，很多东西无法改变，并没有特别的起色。
后来他遇到了一位老资格的 理财经理，这位理财经理告诉他，一定要找出自己的优势。
陈小军想来想 去，认为他至少可以让他的微笑更真诚。
于是，他开始努力练习微笑。
在 公园里，他对每个人微笑，不管人家是否还以微笑，他都保持着真诚的微 笑，他让人看上去总是精气神十足，充满自信。
结果，有一位在公园晨练的客户开始对他产生了好奇：一个吃穿都存 在问题的人，为什么每天都在微笑，充满了快乐？
在与陈小军交流后，这 位客户被感动，并在他的银行开立账户，购买了理财产品。
这个客户的行 动激励着陈小军继续练习充满自信和真诚的微笑，并且努力工作着。
功夫 不负有心人，他最终成为一名出色的银行理财经理。
陈小军能够对不同的 客户有38种笑法，他的微笑艺术被别人评价为“ 价值百万美元的笑容 ”。
当花费了很多时间给客户介绍产品而客户还是决定不买的时候，当好 心为客户配置资产而客户不理睬的时候，当资历稍浅的同事业绩反而更好 的时候，此时都还能坦诚地微笑着去面对，说明你具有海纳百川的胸怀，那么未来一定是不可限量的。
练习微笑的方法：经常进行快乐训练，让自己保持在最愉快的状态。
无 论 多忙多累，每工作2个小时，让自己去一次洗手间，放松自己，保持微笑。
每 天出门前，对着镜子给自己一个微笑，告诉自己：“ 生活是多么的美好啊！
”不要把“ 微笑 ”当做任务和难事，只要发挥本能，认真做便好。
有理 财经理坦言：每当客户进门，他就感觉客户是来给他送钱的，马上发自肺 腑地高兴起来，自然与客户的交流也非常愉快。
所以，发自内心的微笑，用眼睛去微笑，更容易获得对方的好感。
P53-60

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com