

<<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>

<<银行金牌理财经理>>

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。

<<银行金牌理财经理>>

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。

<<银行金牌理财经理>>

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

<<银行金牌理财经理>>

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，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。

<<银行金牌理财经理>>

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人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，并迸发出愉悦的元素。

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

<<银行金牌理财经理>>

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

<<银行金牌理财经理>>

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>