

<<做卓越的银行客户经理>>

图书基本信息

书名：<<做卓越的银行客户经理>>

13位ISBN编号：9787545410549

10位ISBN编号：7545410548

出版时间：2011-12

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：巴伦一

页数：216

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>

## <<做卓越的银行客户经理>>

### 内容概要

随着社会的发展，银行之间的竞争也越来越激烈。银行客户经理发挥作用的大小直接影响着银行市场拓展的效果与经营绩效。因此，如何提高银行客户经理的素质与能力已成为国内各大银行持续关注的重要课题。本书就是一个具有14年银行工作经验的银行经理人结合实际案例向大家讲授营销技巧的实战工具书。

## <<做卓越的银行客户经理>>

### 作者简介

巴伦一，现任职中国农业银行湖北省分行，高级经济师，中国农业银行“十大杰出客户经理”，“首届知识型员工标兵”，“总行级优秀内训师”，“湖北省有突出贡献中青年专家”。从1998年到2011年，巴伦一先生带领其团队营销存款、贷款和理财产品达4000多亿元。

服务的客户有：中国银行业协会、中国银行、工商银行、农业银行、建设银行、交通银行、邮储银行、农业发展银行、招商银行、民生银行、光大银行、兴业银行、华夏银行、中信银行、浦东发展银行、广东发展银行等。

## <<做卓越的银行客户经理>>

### 书籍目录

#### 自序

#### 第一章 先做人再做事，真诚营销自我

##### 第1课 积极的心态——心态决定命运

? 银行营销要有好心态

? 不同的心态决定不同的人生

##### 第2课 似火的热情——热诚赢得一切

? 热情是一种力量

? 让热情升温

##### 第3课 诚实的信用——诚信是营销之本

? 获得客户信赖的秘方

? 大诚信，小技巧

##### 第4课 丰富的知识——知识就是力量

? 行业基本知识

? 职业辅助知识

##### 第5课 高超的技能——进入职业营销时代

? 职业营销

? 魔鬼营销

##### 第6课 良好的习惯——习惯就能成自然

? 好习惯靠培养

? 习惯引领工作

##### 第7课 稳定的情绪——喜怒哀乐进口袋

? 自我情绪控制法

? 不能打开的“潘多拉魔盒”

#### 第二章 擦亮眼睛，寻找目标客户

##### 第8课 用优选法确定目标客户——“嫌贫爱富”找对象

? 择优选客户

? 目标客户的选择分类

##### 第9课 用资料法查找目标客户——狂沙吹尽始见人

? 巧用资料法，锁定新客户

? 让“猎犬”找资料

##### 第10课 用陌生法寻找目标客户——天涯何处无芳草

? 揭开陌生法的面纱

? 从陌生到不陌生

##### 第11课 用缘故法介绍目标客户——一个好汉三个帮

? “缘故”助你找客源

? 五种朋友不可少

##### 第12课 用关系法开发目标客户——连锁式营销

? 连锁式开拓

? 关系法运用四部曲

#### 第三章 搜寻情报，接近目标客户

##### 第13课 收集客户情报——知己知彼，百战不殆

? 个体情报

? 团体情报

##### 第14课 制订访问计划——不打无准备之仗

? 营销要打提前量

## <<做卓越的银行客户经理>>

? 有备才能无患

第15课 约见目标客户——明朝有意抱琴来

? 把握进入时机

? 条条大路通客户

第四章 善于倾听，智慧面议商谈

第16课 正式接触客户——套好近乎消戒心

? 树立良好的第一印象

? 寻找营销突破口

第17课 善于沟通——心有灵犀一点通

? 沟通无处不在

? 成功经营别人

第18课 认真倾听——成为忠实的听众

? “听”比“说”更重要

? 五位一体倾听法

第19课 巧妙问答——对话之中藏机锋

? 问君能有几多愁

? 有理不可直说

第20课 介绍产品——快乐地与人分享

? 推介产品服务功能

? 让介绍“跳”出来

第21课 场外公关——功夫在诗外

? 妙用非正式沟通

? 学会送礼

第22课 提出提议——学会报盘

? 设定底线与目标

? 学会报盘

第五章 春风化雨，巧妙处理异议

第23课 认识异议——营销从被拒绝开始

? 客户向你说“不”

? 面对拒绝，态度先行

第24课 辨别异议——识别庐山真面目

? 客户异议的真相

? 遇见“红灯”不要停

第25课 冰释异议——随机应变总相宜

? 异议处理的原则和模式

? 处理客户异议有方法

第六章 力争双赢，快乐达成交易

第26课 捕捉成交信号——该出手时就出手

? 客户情绪变化八阶段

? 识别客户购买信号

第27课 讲究成交策略——兵来将挡，水来土掩

? 基本成交法

? 曲线助营销

第28课 走出成交误区——柳暗花明又一村

? 成交的误区与禁忌

? 给客户面子，就是给自己面子

第29课 签订合作协议——口说无凭，立字为据

## <<做卓越的银行客户经理>>

? 协议的构成

? 撰写协议须谨慎

### 第七章 服务无止境，重视客户维护

#### 第30课 客户维护内容——超出客户的期望

? 产品（服务）跟进维护

? 关系维护

#### 第31课 客户维护方式——与客户一同成长

? 维护客户基本方式

? 七步处理客户投诉

#### 第32课 重点客户维护——营销中的“2 8定律”

? “2 8定律”在银行

? 重点客户维护

### 第八章 永不止步，稳定提升业绩

#### 第33课 特色营销——量体裁衣，度身定做

? 特色营销六要点

? 特色营销策略的运用

#### 第34课 网络营销——在网络大海里航行

? 不可或缺的网络营销

? 网络营销的意义

#### 第35课 创意营销——小小的改变，大大的不同

? 颠覆传统才能取胜

? 创意虽小力无穷

#### 第36课 团队营销——团结就是力量

? 团队作战，协同销售

? 攘外先安内

### 后记 发现自己——你一定能成为优秀的客户经理

<<做卓越的银行客户经理>>

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>