

银行业绩倍增系列



银行对公 客户经理修炼

送给银行对公客户经理的礼物！
从专业到精英的成功路径。

孙军正 许华民 冯民科 / 著

教练式培训，提供真实的案例、有价值的建议。本书将帮助您在短时间内成为一名优秀的银行对公客户经理，激发生生不息的奋斗精神，掌握切实有效的成交方法，养成高效能工作习惯，带领整个团队实现业绩倍增的目标！

银行业绩倍增系列

银行对公 客户经理修炼

图书在版编目(CIP)数据

银行对公客户经理修炼 / 孙军正, 许华民, 冯民科著. --
北京: 新世界出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5104-6290-0

I. ①银… II. ①孙… ②许… ③冯… III. ①商业银行 -
市场营销学 IV. ① F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 109131 号

银行对公客户经理修炼

作 者: 孙军正 许华民 冯民科

策划编辑: 张铁成

责任编辑: 佟 萌

责任印制: 李一鸣 王宝根

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发 行 部: (010)6899 5968 (010)6899 8705 (传真)

总 编 室: (010)6899 5424 (010)6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.nwp.com.cn>

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: nwpcd@sina.com

印 刷: 北京中印联印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787mm x 1092mm 1/16

字 数: 242 千字 印张: 17.5

版 次: 2017 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5104-6290-0

定 价: 42.00 元

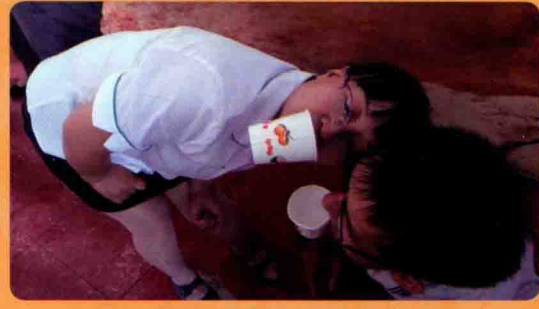
版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010)6899 8638

孙军正老师银行培训剪影





中国农业银行贵州省分行2015年新员工职业能力导入培



哈密分行员工“职业素质提升”培训



招商银行长沙分行

《银行业绩倍增特训营》主讲老师：孙军正博士



三城分行2016年“青年英才计划”培训第二次集中授课

在孙军正老师支持下，我们将卓越执行业绩倍增！



耒阳农商银行“您能为银行带来什么”培训

在孙军正老师支持下，我们将学以致用业绩倍增！



株洲农商行芦淞/开发区支行高效执行力培训

在孙军正老师支持下，我们将学以致用业绩倍增！



赣州农商银行中层管理能力及执行力提升培训

在孙军正老师支持下，打造卓越团队，提升客户价值，实现业绩倍增！



中国民生银行南昌分行“暖心服务”培

在孙军正老师支持下，我们将学以致用业绩倍增！



株洲农商行芦淞/开发区支行高效团队打造培训

在孙军正老师支持下，打造高效团队实现业绩倍增



序 言

时常有人问：“初涉职场的‘菜鸟’如何才能迅速成长为一名合格的银行对公客户经理？”事实上，这绝不是一朝一夕的事情，它更像是一场修炼，需要长时间的努力和经验积累。

银行对公客户经理主要服务对公客户，即政府、机关事业单位、企业、公司等，其工作职责除了要吸引存贷款，还要与客户谈判、应酬、维持关系等，以便达成交易，进而维持长久的合作关系。可以说，银行对公客户经理的工作内容十分繁杂，如果没有合理统筹时间的能力，就可能会造成客户资源的流失，业绩大幅下滑，最终导致银行利润降低，不利于个人职业与事业的发展。

而仅仅将营销技巧视作银行客户经理成功与否的唯一标准，这又是许多人的战略短视。营销技巧固然很重要，但却绝不是客户经理要修炼的唯一技能。要想实现业绩倍增，银行对公客户经理就需要全面提升个人能力，既要唤起心中的激情、掌握有效的成交方法，还要养成事半功倍的工作习惯，修炼高效的执行力。

第一，正能量修炼

正能量修炼要求银行客户经理拥有一个健康乐观的心态和积极向上的工作态度。与客户打交道，银行客户经理代表的不只是自己，还代表整个银行。因此，在工作中，要时刻充满正能量，将热情和希望带给客户，做银行合格

的代言人。如此，不仅能够给客户留下良好的第一印象，还能为交易的成交带来动力。没有人希望看到一张愁云密布的脸，更没有人会拒绝一个热情洋溢的微笑。进行正能量修炼，是一名合格银行客户经理成功的基础。

第二，技巧修炼

孙子有云：“兵无常势，水无常形，能因敌变化而取胜者，谓之神。”市场如战场，能够根据变化万千的形势，制定对策，灵活应对而取胜者，乃最终的赢家。同理，面对各不相同的客户，能够灵活运用各种营销手段，逐个击破其心理防线的银行客户经理，乃是最终的王者。说到底，对公客户经理是一个营销岗位，要进行出色的营销活动，自然就离不开营销技巧。在银行业竞争日益激烈的当下，银行与银行之间的竞争，就是银行客户经理们之间的竞争，而这种竞争从本质上来说是营销技巧和手段的竞争。所以，要想成为一名成功的银行对公客户经理，营销技巧是必不可少的修炼。

第三，习惯修炼

积久养成的生活方式能够成就一个人，也能够毁掉一个人。查·艾霍尔说：“有什么样的思想，就有什么样的行为；有什么样的行为，就有什么样的习惯；有什么样的习惯，就有什么样的性格；有什么样的性格，就有什么样的命运。”习惯影响着人的一生，但凡获得成功的人，都与他们的日常习惯有着密切的关系。所以，银行对公客户经理的成功之路上，对于习惯的修炼必不可少。八个习惯，八个改变，完成八个好习惯的修炼，势必让你在成功之路上事半功倍。

第四，执行力修炼

执行力是银行客户经理能否取得成功的根本。常言道：说到不如做到，美好的计划说一万遍而不去执行，还不如埋头进行一次小小的行动。银行客户经理之间的竞争，除了是营销技巧之间的竞争，还是执行力的竞争。再聪明的银行客户经理，如果只是会想而不去做，无论如何都不会成为一个合格的客户经理。在了解了业务，懂得了产品知识之后，就要去营销、去执行。

所谓“张开嘴，迈动腿”，执行力是银行客户经理修炼的基础，也是能否成功的关键。

达尔文说：“最有价值的知识是关于方法的知识。”美国教育学家贝斯特说过：“真正的教育就是对智慧的训练。经过训练的智慧乃是力量的源泉。”成功的秘诀源于对方法的掌握。而成为一名成功的对公客户经理的方法，就是进行一次全面而系统的修炼。

《银行业绩倍增系列——银行对公客户经理修炼》是一本关于银行对公客户经理如何成长的工具书，书中提及的4种修炼，21种技巧、方法，可以说是银行客户经理的必修功课。你可以选择需要提升的部分，专门阅读，也可以选择从头开始，依次按顺序读下去，读到那些让你灵光一现之处，记得及时记录，并将学到的方法运用到工作中去，或者开发一个新的客户，或者与僵持许久的客户签订协议……

总之，期盼你通过本书可以修炼得道，在商业银行对公客户经理的职位上顺风顺水，升职加薪，最终，在这一蒸蒸日上的市场营销领域做出一番成绩！一千个读者心目中的一千个哈姆雷特，希望你能从本书中找到最适合你的方法！

目 录

序言.....	1
Part 1 正能量修炼：唤起心中的激情	001
Chapter 1 正能量，销售专家必备.....	002
什么是销售正能量.....	003
正能量带来成交动力.....	006
Chapter 2 对公客户经理，正能量不可或缺.....	009
银行对公业务难避重重挫折.....	010
发掘积极心态的源泉.....	013
如何始终维持正能量状态.....	016
Chapter 3 责任感，正能量的终极体现.....	019
对公司负责，职责高于一切.....	020
对团队负责，莫找“保护伞”.....	023
对自我负责，成为敢于担当的职业人.....	026
Part 2 技巧修炼：流程固化的成交法	029
Chapter 4 销售准备，对公客户经理需要自我营销.....	030
从现在起做一名职业营销人.....	031
熟知业务方能赢得信任.....	034
诚信乃营销之本.....	037
用热情去感染客户.....	040

	稳定情绪才能处变不惊	043
Chapter 5	发掘单位客户，找准目标再行动	046
	单位客户的分类和需求分析	047
	九种优质方法助你搜寻目标客户	050
	搜集和完善客户信息	054
	单位目标客户开发的方式和方法	057
Chapter 6	拜访客户技巧，奠定成交基础	061
	初步制订访问计划	062
	接触客户的方式与技巧	066
	善于倾听比口若悬河更重要	070
	对公业务推介，让产品说明“跳出来”	073
	用沟通寻找销售突破口	076
	场外公关，不要忽视幕后工作	079
	巧问妙答突破心理防线	082
Chapter 7	异议处理，跨越障碍方能成功	085
	认识及分析客户提出异议的原因	086
	火眼金睛辨识真假异议	089
	异议破冰的原则与模式	092
	解除客户异议的流程	095
Chapter 8	促成交易，确保销售成果	098
	捕捉客户的成交信号	099
	掌握有效的成交技巧	102
	走出成交误区，别在终点前摔倒	105
	提出提议，为最终达成协议做准备	108
	签署合作协议，不可忽视的最后工作	111
Chapter 9	单位客户维护，力求长期合作	114
	对公客户客情维护的基本内容和技巧	115
	用惊喜服务超越客户期待	118
	对公客户的关键人物关系维护	121

	避免被客户投诉的主要措施及处理方法	124
Chapter 10	业绩能力提升, 运用多元化营销形式	127
	创意营销让银行业绩倍增	128
	网络营销, 多种渠道铺开信息	131
	用团队力量开启协同营销	135
	特色营销, 展示独特卖点	138
Part 3	习惯修炼: 八个好习惯助你事半功倍	141
Chapter 11	习惯一: 意识领先: 勤于思考, 在工作中不断创新	142
	个人职业愿景的规划原则和调适	143
	及时总结, 及时提高	146
	勇于改变, 有挑战才有进步	149
Chapter 12	习惯二: 培养重点思维, 优化自己的工作	152
	如何帮员工确定个人目标	153
	帮员工制订可行性计划	156
	合理利用现有的人力资源	159
Chapter 13	习惯三: 妥言善行, 对内掌控自我	162
	做好职场自我情绪管理	163
	日清日毕, 不给工作留“尾巴”	166
Chapter 14	习惯四: 时间管理: 善于利用零散时间	169
	管理者有效率才有战斗力	170
	善于统筹, 实现时间最优使用	173
Chapter 15	习惯五: 双赢思维: 每个人都有收获	176
	客户谈判: 求同存异, 平等互利	177
	双赢思想的培养与实践	180
	权衡利弊, 永远遵循集体目标的指引	183
Chapter 16	习惯六: 主动进取: 让意志力变成自发意识	186
	领导意志决定团队战斗力	187
	保持良好的工作心态	190

	注重提升自身的学习能力	193
	微利时代，将奉献精神进行到底	196
Chapter 17	习惯七：自我修炼：将“职业”当作谈恋爱	199
	自我提升与终身学习，进步无止境	200
	管理者人格和能力的塑造与调整	203
	根据组织更新推动自我成长	206
Chapter 18	习惯八：有效沟通：跟任何人都聊得来	209
	有效的客户营销始于沟通	210
	用银行文化增加客户认同与共鸣	213
	双向沟通技巧训练	216
	与客户沟通的方法	219
	面对不同层级的沟通技巧	222
Part 4	执行力修炼：成就高效的个人与团队	225
Chapter 19	明确执行方向，瞄准客户价值	226
	以客户价值为中心的执行更具竞争力	227
	三大层次对接客户价值	230
	聚焦目标客户，强化执行力	233
Chapter 20	打造执行团队，训练执行人才	236
	打造具有执行力的核心团队	237
	在团队内推行 100% 责任制	240
	激发自主性，执行不是被动工作	242
	培养高效执行团队必须善用激励	245
	高效执行团队必须善于合作	248
Chapter 21	界定执行标准，结果导向管理	251
	执行是有结果的行动	252
	最好的结果是银行服务零投诉	255
	给银行客户经理结果导向管理的建议	258
	结果思维：掌握成交的策略	261

Part 1

正能量修炼： 唤起心中的激情

Chapter 1 正能量，销售专家必备

这是一个竞争白热化的时代，客户经理因其职位的特殊性需要与客户进行更多的交流与沟通，而如何在销售界鹤立鸡群是一门非常重要的学问。为了做到让客户满意，成为一名优秀的客户经理，不仅仅需要具备最基本的素质，而且必须修炼销售正能量。有了销售正能量，客户经理才会更加从容地面对自己的客户，在职场上打出属于自己的一片天空。

什么是销售正能量

客户经理就是银行的销售员。在当前日益紧张的激烈竞争中，客户经理不仅仅要具备精湛的业务知识，如各种银行专业知识和金融知识，而且还要具备一个真正销售者的形象，如怎样做到让客户满意，与客户沟通的言行举止等，这就是我们通常所说的销售正能量。一个真正拥有销售正能量的客户经理，不仅能够做到让客户满意，还能在银行这一领域打出自己的一片天地。

为银行创造价值本是一项考察个人能力的标准。客户经理的销售能力不仅彰显了其个人的实力和魅力，也决定了其个人在这一行业内是否有晋升空间，从更深远来讲，也会直接影响到银行在市场中的地位。销售对于客户经理来说具有非常重要的存在意义和价值。一个没有销售能力的客户经理，在银行里就好比虚设了一个岗位，对于银行而言也无任何意义。所以，任何一个客户经理都必须注重提高自身的能力，修炼销售正能量。

李强曾经是一名培训专员，其主要工作是培训和提高客户经理的销售能力。在他所接触的众多客户经理中，不乏优秀的人才，他们的销售业绩每年都有所提升，在银行业做得非常成功。而且他发现这些成功的客户经理，无一例外的都具备了相同的素质。这其中，刘宇是他见过的最优秀的客户经理。