

信用卡销售 实战手册

银联数据服务有限公司 编



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书从实际销售案例、话术技巧的角度讲述如何进行信用卡销售,结合编者多年信用卡销售行业经验,通过案例解读销售技巧的种种“玄机”,并提供行动建议供销售人员进行自我及团队演练。本书不仅包括各个场景下的开场白介绍、需求发掘和激发、拒绝处理、促成成交、客户维护等一套系统的全流程销售方法,还结合新手入门的成长之路,给予知识储备、销售心态、自我提升、工作方法的指导。

本书适合信用卡销售人员阅读与参考。

图书在版编目(CIP)数据

信用卡销售实战手册/银联数据服务有限公司编. —上海:上海交通大学出版社,2018
ISBN 978-7-313-18589-1

I. ①信… II. ①银… III. ①信用卡—销售—基本知识
IV. ①F830.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 312540 号

信用卡销售实战手册

编 者: 银联数据服务有限公司

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

出 版 人: 谈 毅

印 制: 上海锦佳印刷有限公司

开 本: 890mm×1240mm 1/32

字 数: 124 千字

版 次: 2018 年 2 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-18589-1/F

定 价: 58.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 6

印 次: 2018 年 2 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-56401314

参编人员

安 琨 黄睿妮 赵 冉



有个有趣的现象，世界 500 强的 CEO 当中最多的是销售出身，为什么会出现这样一个现象呢？因为销售是一门跟人打交道的学问，而管理其实也是跟人打交道的学问，这两者之中有共通的东西。如今，销售已经成为社会上最为普遍的职业之一，它是一项极其考验人的职业，越来越多的人通过这一职业来谋生或是实现自己的人生价值。

每一个销售新手都希望成长为销售精英，都希望掌握一手销售技巧或是销售门道，但是大部分情况却是如“二八原则”一样，80%的销售业绩是由 20%的销售人员创造的。同样都是在做销售，差别却很大。

毋庸置疑，销售是一门艺术，销售人员取得的业绩，很大程度上取决于与客户沟通交流的能力。市场上关于销售的书层出不穷，然而对于某一行业针对性的指导却少之又少，在日常的销售咨询工作中，我们常听到银行信用卡中心的管理人员和一线销售人员有一些困惑。

——“该如何对信用卡销售新手进行技巧方面的培训？”

——“初建团队还有很多地方需要完善管理，对销售人员的实操性培训，既缺经验也缺精力。”

——“虽然我以前做过其他行业的销售，但是信用卡销售是完全不一样的领域，面对客户不知从何处入手。”

——“要是有一些案例话术类的技巧来指导我就好了，这样我就可以轻松开口、从容不迫。”

.....

通过现场的通关演练培训，确实可以帮助银行解决一些燃眉之急，然而受覆盖面的影响，受众有限，如何才能让广大信用卡一线销售人员切实受益，是本书编撰的初衷。本书从实际销售案例、话术技巧的角度讲述如何进行信用卡销售，结合多年信用卡销售行业经验，通过案例解读销售技巧的种种“玄机”，并提供行动建议供读者进行自我及团队演练。本书不仅包括各个场景下的开场白介绍、需求发掘和激发、拒绝处理、促成成交、客户维护等一套系统的全流程销售方法，还结合新手入门的成长之路，给予知识储备、销售心态、自我提升、工作方法的指导。相信可以成为你销售之路上的引路人与陪伴者，在轻松阅读的氛围中掌握信用卡销售技巧，帮助你从销售新手成为销售老手，销售老手变身销售高手。

将本书献给在信用卡销售一线奋斗的人们，希望本书能助你一臂之力！



销售准备篇

第一章

信用卡基础知识 / 003

信用卡基础概念 / 004

信用卡组织 / 011

信用卡分类 / 016

第二章

卡产品和市场活动介绍 / 020

产品介绍 / 021

市场活动介绍 / 027

第三章

销售前期准备 / 032

目标和计划制定 / 033

情景演练 / 036

心态准备 / 038

工具准备 / 044



着装与形象 / 045

销售进行篇

第四章

陌生拜访 / 051

目标客户识别 / 052

开场白方法设计 / 056

如何提问挖掘需求 / 067

需求激发方法 / 071

产品展示说明 / 075

拒绝处理 / 078

不同客户类型的异议处理 / 085

第五章

电话销售 / 089

开场白 / 090

请求约见 / 096

电话拒绝处理 / 098

第六章

厅堂销售 / 102

客户识别 / 103

客户需求激发 / 109

第七章

商圈驻点 / 115

前期规划 / 116

如何吸引客户 / 117

现场作业技巧 / 124

第八章

企业团办技巧 / 126

识别团办客户资源 / 127

如何进入企业团办 / 127

如何发展关键人 / 130

企业团办前期规划 / 135

现场作业技巧 / 136

第九章

促成成交 / 141

识别成交时机 / 142

临门促成方法 / 144

把握成交时机的注意事项 / 155

销售后续篇

第十章

客户维护 / 159

如何进行客户关怀 / 160

客户维护的小技巧 / 166

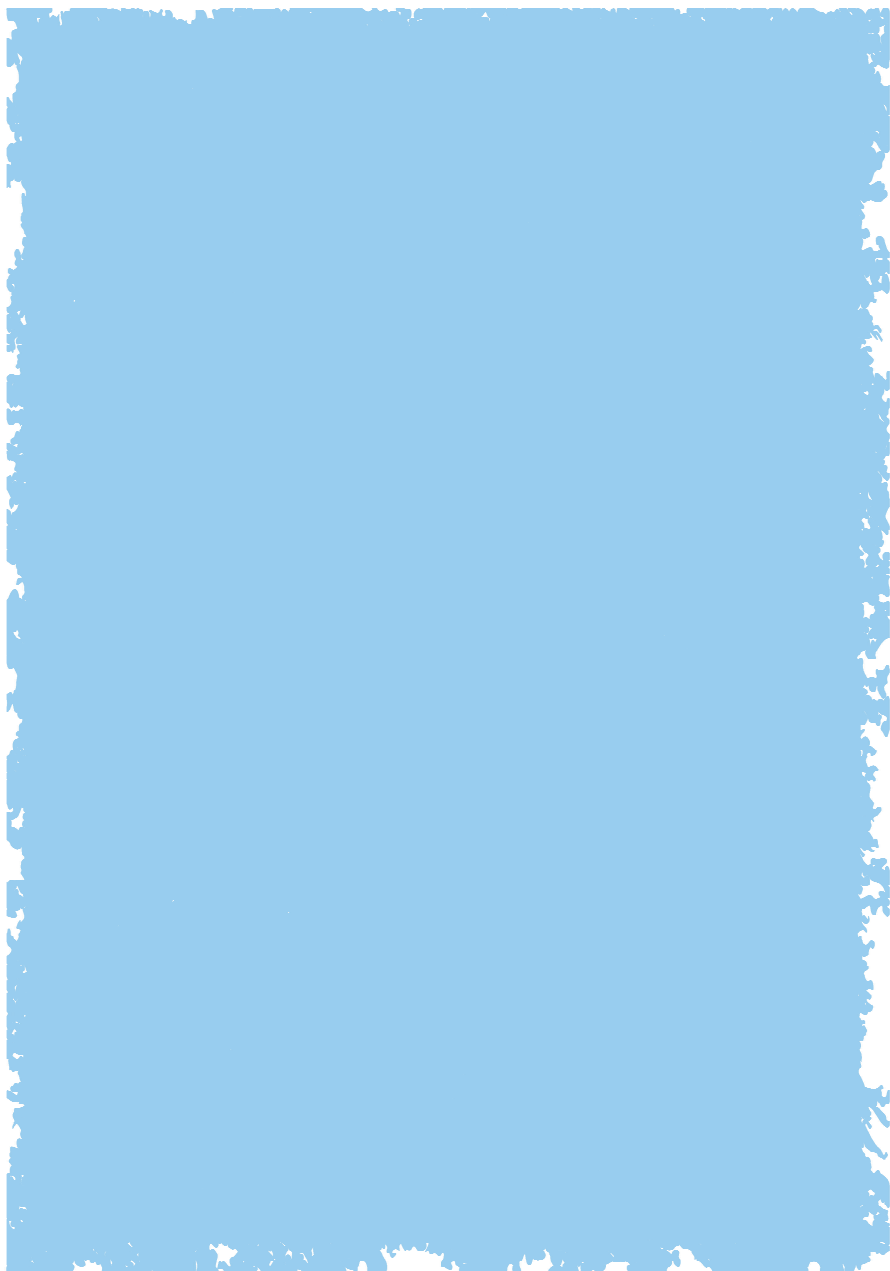
第十一章


转介绍技巧 / 168

转介绍时机 / 169

如何让客户转介绍 / 171

销售准备篇





第一章

信用卡基础知识

你是不是为刚迈入信用卡销售行业激动不已？是不是为自己还完全不熟悉这个行业而内心忐忑？是不是担心自己还没有足够的专业知识储备万一在客户面前出丑怎么办？没关系，今天就带领大家走进信用卡的世界。工欲善其事，必先利其器，对于销售人员来说，了解信用卡相关基础知识是开展销售的前提，在面对客户的时候才能展现自身专业性，自信地应对客户所问和所需，实现针对性营销。

信用卡基础概念

1950年,弗兰克·麦克纳马拉在纽约一家饭店招待客人用餐,吃完后发现他的钱包忘记带在身边,场面非常尴尬。他不得不打电话叫妻子带现金来饭店结账,此后麦克纳马拉产生了创建信用卡公司的想法,这是信用卡的起点。

如果你是一只“单身狗”,外出用餐时碰巧兜里没钱,没有老婆给你送现金咋办?

如果你是个“月光族”,银行卡上没钱,可是想买台 iPhone 送心上人讨她欢喜咋办?

如果你是个职场新人,想买台高配电脑提高工作效率,可是工资还没发下来咋办?

如果不用信用卡,就只能向父母伸手,当一个羞愧的“啃老族”。可是如果我们用信用卡刷卡消费,可以解决忘带现金的尴尬,用信用卡分期买手机或电脑,是不是瞬间独立感满满。

有人不理解办信用卡的人,花掉的钱总要还的,不喜欢这种欠钱的感觉,想买东西为什么不等到有了现金再买呢?然而现实却告诉我们,信用卡在短短的几十年里成为最受欢迎的支付方式。那么今天我们就来聊聊信用卡,为什么它如此受人追捧以及销售人员在入行之时需要透彻了解的信用

卡知识。

什么是信用卡？

信用卡又叫贷记卡，是一种非现金交易付款方式，是简单的信贷服务。它由银行依照用户信用度和财力发给持卡人，持卡人持信用卡消费时无须支付现金，待账单日后再还款。简单来说，信用卡是客户不提供任何担保品即可拥有金融机构所授予的信用，具有一定的信用额度可透支，先消费后还款。所以日常出门不用带大量现金了，“妈妈再也不用担心我掉钱包了”。

信用卡基本功能

支付结算功能：从信用卡的定义可知这是信用卡最基本的功能，可以代替现金进行消费，持卡人通过使用信用卡、卡号，或通过信用卡绑定第三方支付平台可以在发卡银行允许的额度内进行用款，方便持卡人的购物消费活动。

预借现金功能：如果某些场合只能接受现金消费，或者手头急需现金，信用卡可以满足吗？答案是肯定的，信用卡的预借现金功能此时可以派上用场，包括现金提取、现金转账和现金充值。持卡人使用信用卡通过柜面或 ATM 等自助终端提取现金，取现额度包含在信用额度之内。持卡人也可以将

信用卡预借现金额度内的资金划转到本人银行结算账户,或者是本人在非银行支付机构开立的支付账户。

预授权: 此功能就是在卡里冻结一部分资金,充当服务押金,等服务完成后,再结束预授权,钱就自动释放出来了,也就是钱没有真的被划走,只是占用了信用额度。假如你要出差一周,酒店每晚 300 元,押金可能要收每晚 400 元,没有信用卡的话,就要用现金或者借记卡支付 2 800 元押金给酒店,是不是既不方便,也不划算。

分期付款功能: 之前我们说到可以分期买电脑、买手机了,每月还款没压力,是不是很激动!这就得益于信用卡的分期付款功能了,持卡人使用信用卡进行大额消费时,由发卡银行向商户一次性支付持卡人所购商品(或服务)的消费资金,并根据持卡人申请,将消费资金分期通过持卡人信用卡账户扣收,持卡人只要按照每月入账金额进行偿还。

循环授信功能: 有小伙伴问:“账单出来后,作为月光族的我还不起账单金额怎么办?早知道就不疯狂刷刷刷了,有什么办法让我能解决燃眉之急,并且不影响我的个人信用?”

当然有,当你无力偿还账单总额或者不想全额还款时,可以选择偿还最低还款额。也就是说如果偿还的金额大于等于账单中的最低还款额,但小于欠款总额时,就在使用循环信用,剩余的未还金额就是循环信用余额,使用循环信用时,需按日计息,且当期不能享受免息还款期。

信用卡基本概念

有信用卡的小伙伴都收到过银行的账单,如图 1-1 所示。

账户总览

账单周期 Statement Cycle	2017/11/17-2017/12/16	信用额度 Credit Limit	¥10,000			
本期还款总额 New Balance	¥9.00	本期最低还款额 Min. Payment	¥0.90			
到期还款日 Payment Due Date	2018/01/04					
本期还款总额 New Balance	¥9.00	本期最低还款额 Min. Payment	¥0.90			
本期应还金额 New Balance	上期账单金额 Balance B/F	- 上期还款金额 Payment	+ 本期账单金额 New Charges	- 本期调整金额 Adjustment	+ 循环利息 Interest	
¥9.00	¥9.00	¥9.00	¥9.00	¥0.00	¥0.00	
交易日 Trans. Date	记账日 Post. Date	交易摘要 Description	人民币金额 RMB Amount	卡号末四位 Card Number (last 4 digits)	交易地点 Country /Area	交易地金额 Original Trans. Amount
可用积分余额 = 上期可用积分余额 + 本期新增积分 + 本期调整积分 + 本期奖励积分 - 本期兑换积分总数						
101	119	0	0	0	18	

▲图 1-1 信用卡账单

但是估计很多人收到账单时,只会看还款日、还款金额,最多再看看消费明细,作为持卡人来说差不多够了,可作为销售人员,熟知信用卡基本概念可是看家本领,客户咨询的时候可千万不能“掉链子”。信用卡的基本概念一般包含三类:持卡人、日期类和数字类。

持卡人概念

主卡持卡人：是向银行提出申请信用卡的人，为契约立约人、主要债权债务关系人。通常情况下，每一类型的主卡一人只能申请一张，同一人拥有同一家银行的多张信用卡时，共享信用额度。如果身边有朋友在一家银行同时办了三张信用卡，喜滋滋地向你炫耀有了三个叠加额度时，你可以泼冷水“并不是这样”。

附属卡持卡人：顾名思义是依附主契约而存在的债权债务关系人，与主卡有共同保证义务。附属卡申请条件以银行具体要求为准，附属卡额度与主卡共享。

日期类概念

日期类的有交易日、入账日、账单日、还款日……这些日期虽然听起来五花八门，但其实记住其中关联，就很好理解了。

交易日和入账日：很多人将两者画等号，其实并不然，交易日是每笔信用卡交易的实际发生日期；入账日是发卡系统记录每笔信用卡交易的日期，一般大部分银行入账日为 T+1。

账单日：是账单的结算日，是发卡银行每月定期对客户的信用卡账户当期发生的各项交易、费用等进行汇总结算的日子，提醒客户该还款了。

到期还款日：也称为最后还款日，是发卡银行与持卡人约定持卡人到期还款的日期，无形之中带来一种还款压力。