

<<客情关系>>

图书基本信息

书名：<<客情关系>>

13位ISBN编号：9787509209295

10位ISBN编号：7509209293

出版时间：2012-11

出版时间：中国市场出版社

作者：陈梅良 编

页数：259

字数：260000

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>

## <<客情关系>>

### 内容概要

《客情关系(商业银行赢得客户的技术)》凝聚了笔者(陈梅良)15年的市场营销理论研究、培训教学与营销实务工作经验,相信对商业银行各级经营管理者及客户服务从业人员提高客户服务技巧、增进客户关系、提升营销业绩等定会有所帮助。

本书共十章节,内容包括商业银行客情关系概述、商业银行客情关系经营与管理方法论、客情关系提升思路创新、构建朋友式客情关系等。

## <<客情关系>>

### 作者简介

陈梅良，国内某大型商业银行总行级内部兼职培训师，省级分行教育培训工作策划者，具有丰富的市场营销、客户服务教学工作经验。

自2001年至今，受邀江苏、安徽、云南、河南、福建、苏州、广西、吉林、新疆等地国有控股商业银行、中小型股份制商业银行、区域性商业银行讲授《中外银行市场营销理念比较分析》、《商业银行市场营销技巧》、《商业银行大客户关系管理》、《高端客户服务》等课程，在全国打造了银行市场营销及客户服务培训优秀品牌。

曾公开出版《商业银行客户经理制与贷款营销》、《商业银行个人金融业务理论与实务》、《商业银行内部控制理论与实务》、《商业银行个人客户价值提升理论与实务》等著作；在《金融论坛》、《中国城市金融》、《现代商业银行》、《金融时报》等中央级报刊发表论文50余篇，30万字。许多论文被中国人民大学复印报刊资料转摘。

## <<客情关系>>

### 书籍目录

- 第一章 商业银行客情关系概述
- 第二章 商业银行客情关系经营与管理方法论
- 第三章 客情关系提升思路创新
- 第四章 构建朋友式客情关系
- 第五章 客情关系提升微观技巧——客户行为分析
- 第六章 客情关系提升微观技巧——语言交流
- 第七章 客情关系提升微技巧——非语言沟通
- 第八章 客情关系提升微技巧——聆听客户
- 第九章 客情关系巩固要诀
- 第十章 客情关系提升要诀
- 参考文献
- 后记

## &lt;&lt;客情关系&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：（6）对于那些你不能作的决定，必须告诉客户需要等待答复的天数，并保证在时限前告知客户。

（7）如果客户提出了抱怨，你越解释越说明心虚，应该认真地了解情况，及时帮客户处理，并反馈处理结果，征求客户对处理情况的意见。

现在已经不是暴利的时代了，不要企图在客户身上谋取暴利，那无疑是一种自杀行为。

你应该把能为客户服务当作一件荣幸的事。

你有没有这样的心理：客户看资料已经半个小时了，怎么还不决定购买？

方案已经提交给客户一天了，怎么还没决定是否采纳？

显然，你是太着急了。

怎么办呢？

（1）让你的声音显得热情。

你的语调应该抑扬顿挫，充满激情，最好不要受情绪影响，尤其是在打电话的时候。

（2）热情要因人而异。

客户是有差别的，你要先学会“相面”，熟悉客户性格。

有的人喜欢和热情的人打交道，有的人则相反。

（3）配合客户的磁场。

调整自己的音量、说话速度和情绪，让客户觉得你和他有共同点。

磁场吻合了，交流就顺畅了。

（4）让眼神帮你传递热情。

如果你一直和客户保持眼神交流、目光接触，表明你以他讲的话感兴趣，客户自然觉得热情。

那么是不是你热情万丈，客户就一定被感动呢？

不一定，客户有时候反而会被吓坏。

【小案例】恰逢中秋，小许打算买月饼寄回家，就来到商场。

经过保健品柜台时，还什么都没有看清楚呢，一群工作人员就围了上来，开始推销，因为人太多了，什么也没有听清。

后来小许有点不耐烦了，就对他们说：“我自己先看看。”

可他们还是问是自己吃还是送人、送谁之类的问题，然后指着琳琅满目的保健品说这个好，那个正打折，那个买一送一。

结果小许还是什么都没看清，后来索性一扭头就走了。

营销员对客户的过分热情可能不会达到应得的效果，调查显示：有46%的人对营销员过分热情的紧逼式服务感到反感，有35%的人不敢在某一产品前停留，稍一停留便会“遭到”营销员滔滔不绝的介绍和劝买，有13%的顾客认为营销员越是极力推荐，越要三思。

热情是没有错的，只是有尺度上的差别。

热情服务不等于过分热情，过分热情就会使客户觉得你虚情假意，因而有所戒备，无形中就会产生心理防线。

因此，在介绍产品、接待客户时，应该既热情又大方，这样才不会给客户以心理压力，从而导致对你的避之不及。

三、表达自己的交往愿望 要想和客户交朋友，你必须首先处理与客户的感情，把情感交流放在首要位置。

在与客户交往的过程中，不妨尝试下面的方法：×总，听说您在晚报上发表了一篇小说，而且反响很好，我也是一个文学爱好者，希望能够有机会跟您学习学习，您看行吗？

×主任，这么晚了，您还在加班啊？

吃饭了没有？

这两天很忙是吧？

听说最近两天天气变化快，您要多注意身体，您看哪天有时间我登门拜访。

<<客情关系>>

× 经理，您好，上次您帮了我一个大忙，今天过来没有别的事情，不谈生意，就是想请您吃个饭。

<<客情关系>>

编辑推荐

《客情关系:商业银行赢得客户的技术》由中国市场出版社出版。

## <<客情关系>>

### 名人推荐

客情关系是由组织间关系与个人间关系组成的；组织间关系是客情关系满意度组成中的保健因素，个人间关系是客情关系满意度组成中的激励因素。

“营销不是以精明的方式去兜售自己的产品或服务，而是一门创造真正客户价值的艺术。

”——[美]菲利普·科特勒 “赢得生意的最佳途径是先赢得朋友。

如果你能找到和潜在客户的共同点，例如同样的兴趣，你们的生意关系就会带上友谊的色彩。

”——[美]杰弗里·吉特默。

<<客情关系>>

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>