

<<零售银行产品交叉销售>>

图书基本信息

书名：<<零售银行产品交叉销售>>

13位ISBN编号：9787801979759

10位ISBN编号：7801979753

出版时间：2008-6

出版时间：王静波 企业管理出版社 (2008-06出版)

作者：王静波

页数：215

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>

<<零售银行产品交叉销售>>

前言

交叉销售是在单项销售的基础上发展起来的一种新的销售模式和技术，是零售银行巩固和发展客户关系、改善和提高综合效益的最佳手段之一。

早在20世纪70年代，交叉销售实务在发达国家的零售银行业中即已得到广泛应用。

但对现今的中国零售银行业而言，交叉销售仍是一个新事物，少数银行可能意识到了交叉销售的巨大潜力，并已在销售实务中进行探索和尝试，但大多数银行对交叉销售仍没有什么概念，更谈不上创造性地实施和运用。

可以说，交叉销售已经成为我国零售银行业的一个标志性弱项。

与产品的单项销售相比，交叉销售知识和技能要复杂得多，对零售银行及其销售人员的要求也要高得多。

实施交叉销售主要涉及四个关键问题。

一是交叉销售程序的规范。

零售银行需努力实现交叉销售的流程化和标准化，为交叉销售的准备、展开和结束等三个阶段设计好标准的模式，明确相关的具体要求。

二是领头产品的确定和交叉销售路径的设计。

这要求零售银行根据客户需求的各种可能性，准确把握领头产品和关联产品之间的相关性，成功地设计交叉销售路线。

三是交叉销售的业绩评价。

为使交叉销售能在银行中得到顺利推行，零售银行有必要建立起完善的交叉销售业绩评价体系。

<<零售银行产品交叉销售>>

内容概要

《零售银行产品交叉销售》以提供实务指导为目的，以国际零售银行现实做法为参照，形象生动地讲解了交叉销售的程序、领头产品的确定、交叉销售路径的设计、交叉销售的业绩评价、以及销售人员语言和行为能力的培养等关键问题。

交叉销售在单项销售的基础上发展而来，是国际零售银行巩固和发展客户关系、改善和提高综合效益所必定采用的销售模式，但却是我国零售银行业一个带标志性的弱项。

<<零售银行产品交叉销售>>

作者简介

王静波，中国农业银行北京海淀支行行长，长期致力于商业银行客户关系的营销与管理实践，是银行产品交叉销售的倡导者和探索者。

<<零售银行产品交叉销售>>

书籍目录

第1章交叉销售：开启成功的金钥匙交叉销售的产生产品知识程度与销售技术水平强行推销与说服式推销小结第2章交叉销售的交流技巧让别人觉得舒服人际交流三要素主动发起交流三种交流风格学会对付愤怒小结第3章交叉销售的行为风格不同行为的量化肢体语言语气语句小结第4章交叉销售的提问艺术问答的三个级别提问强度曲线开放式询问和封闭式询问小结第5章交叉销售过程概述第6章交叉销售准备阶段售前规划第7章交叉销售展开阶段介绍需求分析需求履行第8章交叉销售结束阶段后续步骤小结第9章交叉销售业绩评价销售与订单接收的区别评价交叉销售的效率小结第10章领头产品和交叉销售销售循环识别领头产品设计领头产品与关联服务销售领头产品与关联服务个人需要、金融需要和关联产品小结第11章交叉销售案例研究案例研究1案例研究2案例研究3附录交叉销售激励方案精选方案1方案2方案3方案4方案5方案6方案7方案8方案9方案10方案11方案12方案13方案14

<<零售银行产品交叉销售>>

章节摘录

“你说的没错，无论我们得到哪一条狗，我们都会拿它和威尔森作比较。这对其他狗来说可能是不公平的，是不是？”“不，可能不是。但是那样之后，听起来威尔克松先生就会变成一个极其优秀的驯化师了。”“他是这样的，”她的眼睛转向天花板，“是的，确实如此，他是一位优秀的驯化师。”我们礼貌地互相道声“谢谢”，然后她走了。

现在，是一个月以后了，我又看见那个妇女走进银行来了。当她走向出纳窗口的时候，我想，我应该认得她。我失望地看着她走出我的视野范围，尽量回想起她的名字。

“关于她的狗的一些事情，”我自言自语。

“嘿，她是那个死了一条狗的妇女……或者是她的丈夫。”就在我左思右想，想尽量从脑海中找出答案的时候，她办完事走了。

“我要把她记住，”我对自己说。

我站起来走到出纳柜台前。

“那个刚走开的妇女，她叫什么名字？”我问那个刚接待过她的出纳。

“威尔克松，”那个出纳回答道。

“是‘森’，”她笑着说。

“哦，对啦，我想起来了。我猜想她对每个人都那样，对吧？”“必须记住，是威尔克松，还有那个‘森’”现在，又是一个月之后。

一个闲散的周二，我坐在办公桌旁，数着桌上文件的份数。当我数到7的时候，在视野的远处，我看到这个妇女走进银行。我认识她，“见鬼，那女人是谁？”我自言自语地说。

她在办理业务的时候，我一直注意着她。

“她的姓名以一个‘威’字开头，我知道这个。”我又看了她几眼。

她完成了交易，正要从我身边经过以便走出大门。这时，我又在自言自语，“森，就是它，我想起来了。”然后，就在她走到我身旁的时候，我站起来注视着她。她礼貌地笑了笑。

“你好，威尔森夫人，”我说，对能想起应该读作“森”这件事深感自豪。

<<零售银行产品交叉销售>>

编辑推荐

《零售银行产品交叉销售》是国内传授零售银行交叉销售知识与技能的第一本著作，广大销售人员可以通过《零售银行产品交叉销售》的学习，全面掌握国际先进的交叉销售技巧和交叉销售管理经验，对提高销售业绩和盈利水平起到立竿见影的作用。

<<零售银行产品交叉销售>>

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>