

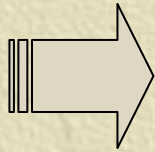
行銷管理

楊琇惠

匯豐銀行副總裁暨台中分行經理

銷售的過程

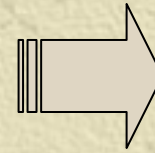
✦ 售前的準備



✦ 銷售

- ◆ 適當氣份
- ◆ 引起興趣
- ◆ 解決辦法
- ◆ 引發動機
- ◆ 反對意見
- ◆ 取得承諾

追蹤服務



售前準備

(收集客戶的資料不是您要給他的資料)

✦ 準備問題

✦ 物質方面

✦ 心理方面

準備問題

✦ 問題可分為兩大類

◆ 開放式

◆ 封閉式

✦ 創造新問問題方式:(用例子來引發問問題的機會)

✦ 與別人比較的問題方式:(這不是您想要的嗎,您不想和他一樣的成功嗎)

物質方面

- ✦ 人:1.多少投資金額2.未來投資金額3.職業
4.誰有決定權
- ✦ 事:1.配合那些商品2.因何種事誼的拜訪
- ✦ 時:1.在何時段2.拜訪時間長短3.資金處理
急迫性
- ✦ 地:1.在那一區2.房間的擺設
- ✦ 物:1.獨特條件2.符合需求3.背景資料4.補
充資料

獨特條件

✦ 最好賣

✦ 最好報酬

✦ 最流行主題

✦ 最特別條件

✦ 唯一在市面上的,被高評筆的,最大的,最多的,最廣的,最安全的,最爛的

符合需求

✦ 保本

✦ 節稅

✦ 獲利

✦ 理財

✦ 一夜致富

心理方面

- ✦ 您準備好了嗎?
- ✦ 您怕客戶賠錢嗎?
- ✦ 您怕看錯市場嗎?
- ✦ 您怕被拒絕嗎?
- ✦ 您會強迫客戶購買嗎?
- ✦ 您低估客戶的實力嗎?

適當氣份

- ✦ 取得信任感
- ✦ 比預期更好的服務
- ✦ 沒有壓力
- ✦ 協助處理問題

建立適當氣氛方法

- ✿ 微笑
- ✿ 以友善的態度開始
- ✿ 真誠關心他人
- ✿ 讓他人覺得很重要並且真的願意做
- ✿ 使對方說---是
- ✿ 給與真誠的讚美與感謝

適當氣氛

✧ 第一印象

- 如何讓客戶記住自己的名字
- 如何記住客戶的名字
- 誰推薦您的
- 讚美客戶的-----

✧ 明述見面的用意(時間+理財管道+投資服務)

✧ 建立信任感的具體說明(主意+展示品)

- 這次見面會對客戶有任何好處
- 產品可以帶給客戶任何好處
- 您可以幫客戶帶來任何好處

適當氣氛-----發掘客戶興趣

- ✦ 問開放式的問題(爲了幫助我更了解您的狀況,我可以問您幾個問題嗎?)
 - ◆ 做過那些投資?
 - ◆ 有小孩嗎?
 - ◆ 有外幣存款的打算嗎?
 - ◆ 台灣股市投資順利嗎?
 - ◆ 雞蛋都在台灣這個市場嗎?
 - ◆ 是不是那一家銀行的貴賓理財中心的貴賓?

挖出客戶的需求

-
- 一直問問題,直到您了解客戶為何會買您的基金為止

✦ 步驟

- 現在的情況如何
- 想要達成怎樣的目標
- 有任何阻礙投資的意願
- 如果投資,對客戶而言有何價值可言

✦ 問問題後要---聆聽

- 專注
- 函意
- 不要打插
- 不要加入主觀意見
- 做個小結論確定

挖出客戶的需求

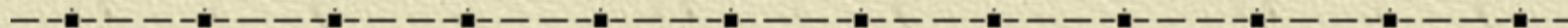
✦ 知道客戶需求的層級

- ◆ 主要需求
- ◆ 主要購買的動機
- ◆ 絕對條件
- ◆ 相對條件

了解您的客戶

	現況	目標	障礙	價值
主要需求				
主要購買動機				
絕對條件				
相對條件				

解決問題



需求	事實	益處	結果



影射說明 獨特條件 證據

證據

- ✦ 成功的故事--客戶的實例或名人實例
- ✦ 顧客證詞--要來的
- ✦ 先誇後實--每月數萬,三十年後億萬富翁
- ✦ 示範--每日傳真的資料,提供服務
- ✦ 展示品--績效圖
- ✦ 統計數字--過去績效

引發動機

- ✦ 客戶的正面反應
- ✦ 客戶的負面反應
- ✦ 臨門一腳的動作
 - 視,聽,味,觸,嗅,感覺上的動機
 - 安全,方便,穩定,獲利,放心,認同的動機
 - 幫客戶想到了問題,也解決了問題
 - 使客戶說--是
 - 回到客戶的興趣

取得承諾

- ✦ 直接提出要求
- ✦ 兩個方案中選一個
- ✦ 先選次要決定先做
- ✦ 讓客戶決定下一步
- ✦ 提供客戶一個不可多得的機會
- ✦ 給客戶評估做與不做的機會成本
- ✦ 威脅法--時間,獲利,安全的急迫性

不買!! 原因是??

- ✦ 因果逆轉:投資人因次要的理由,忽略主要因素
- ✦ 信心問題:證據不足以為信
- ✦ 資料問題:需要更多的資料
- ✦ 價值觀不同:創造價值的不同
- ✦ (1.害怕改變2.缺乏信任3.不夠了解4.爭取更好的價格)

解決不買的方法

- ✦ 先聽一聽:聆聽
- ✦ 了解客戶的感受:認同客戶(股票虧損!)
- ✦ 再向下挖出主要問題:除了本來的理由外
- ✦ 如果解決這理由就可以成交了嗎?
- ✦ 過去客戶相同的經歷:緩衝
- ✦ 後來成功的案子:實例舉證成功個案
- ✦ 詢問是否想要相同的結果呢?

客戶在那裏？

✦ 現有的客戶

- ◆ 薪轉戶
- ◆ 存款戶
- ◆ 基金戶
- ◆ Walk In 客戶
- ◆ 公司戶: 福委會, 財務部, 資金調度部, 人事部

✦ 潛在的客戶

- ◆ 誰是您的準客戶群: 分級, 分組別
- ◆ 如何接觸到準客戶

如何接觸到準客戶

- ✦ Cold Call:電話,拜訪
- ✦ 參加社團,訓練
- ✦ 拜訪當地廠商
- ✦ 客戶推薦客戶
- ✦ 說明會
- ✦ 找到有影響力的人
- ✦ 網路/報紙/其他

建立人際網路的原則

- ✦ 我可以幫您做些什麼嗎？
- ✦ 與他人分享您的獨特能力與知識
- ✦ 與他人分享您的人際網路
- ✦ 讓人覺的您有親和力
- ✦ 徹底執行對他人的承諾
- ✦ 寫個人的感謝卡
- ✦ 作您自己

樁腳

- ✦ 在客戶的公司裡受人尊敬
- ✦ 扮演具影響力的角色
- ✦ 有深刻感受到您的產品或服務的益處
- ✦ 能言善道
- ✦ 有活力,有熱忱

* 您可以幫樁腳做些什麼?

建立個人推薦網路

- ✦ 一群有共同目標與您定期會面的朋友或專業人士
- ✦ 以達成互相找資源,互相協助彼此成功為目地
- ✦ 同業或異業的結合

同事	以前同事	與工作相關者
客戶	醫生 / 律師	會計師 銀行員
其它		經紀人 (保險, 旅遊, 房地產)

電話銷售

- ✦ 態度
- ✦ 技巧
- ✦ 效率
- ✦ 客戶的重要程度

- ✦ 封鎖時間的運用

電話技術

	第一通	第二通
態度		
語氣		
清楚與簡潔		
對客戶的益處		
有效使用客戶名字		

1.極需改進 2.有待改進 3.有效 4.非常有效

電話行銷原則

- ✦ 保持不怕被拒絕,保持熱誠,站在客戶立場想,反應要快要穩重(當不能把持原有態度時,休息一下並給自己打氣)
- ✦ 用朋友一樣的語氣交談是最具有吸引力的方法
- ✦ 隨時擁有草稿與不段地練習,利用錄音機及計時器來幫自己說的更明白更簡潔
- ✦ 不要忘記凝聽,了解客戶需求的重要性
- ✦ 用客戶喜歡用的抬頭或稱謂,且隨時使用

電話行銷小技巧(一)

- ✦ 摸清客戶投資屬性，建議適合投資基金
- ✦ 單一國家不推薦，要是賠錢惹人嫌
- ✦ 賠錢的客戶聽他的罵，賺錢的客戶快加碼
- ✦ 永遠有可投資的市場，隨時有可加碼的基金
- ✦ 好的投資顧問，七分靠專業，三分靠門面

電話行銷小技巧(二)

- 建立權威感，讓客戶肯定你是專業的，讓客戶信任你
- 站在客戶的角度去作建議，不要讓他認為我們都在幫公司做事
- 多方了解客戶其它投資狀況，好了解加碼潛力(投資RP, 其它銀行貴賓戶等)
- 聽聲辯人，了解客戶投資組合
- 對客戶的抱怨要有耐心

電話行銷小技巧(三)

- 👉 重視資金安全性
- 👉 適時給予市場資訊
- 👉 中南部客戶需要多親訪
- 👉 最好懂些台語
- 👉 依屬性做投資建議

電話行銷小技巧(四)

- ◆不要過份承諾
- ◆不要把事情全攬在自己身上
- ◆不要干預客戶已決定要做的交易
- ◆對客戶報告市場時，多空都要提
- ◆客戶詢問的問題，不要以猜測的答案告知，要確定的答案才回答

電話行銷小技巧(五)

- 👉 推論要合乎邏輯
- 👉 理由盡量簡單
- 👉 態度表現自信
- 👉 要有耐性
- 👉 經常和客戶保持聯繫

電話開發應注意下列事項

- ✦ 應對銷售產品內容熟記，並確定能應付各種突發問題
- ✦ 應先寫好講稿，並能流暢的述說
- ✦ 先自問接到陌生人的電話，你最想馬上知道的是什麼
- ✦ 這通電話打過去的目的為何？你最想知道什麼答案
- ✦ 若欲知客戶的誠意，可多設問句
- ✦ 電話開發時，對方看不到你，但感覺得到，所以請保持微笑的口吻

追蹤服務

		客戶		
		客戶 1	客戶 2	客戶 3
產 品	歐洲	/時間	/時間	/時間
	北歐	/時間	/時間	/時間
	日本	/時間	/時間	/時間
	太平洋	/時間	/時間	/時間
	國際	/時間	/時間	/時間

☺經購買

♥銷售機會大

⊗太可能銷售

Time Management

一 控制與客戶交談時間

- ✦ 談所該談，除非客戶深具potential
- ✦ 不回答不懂的人事物，以免自曝其短
- ✦ 分析市場，抓住大方向即可，因為我們不是經濟學家
- ✦ 找可以下決策的人談避免重覆說明與層級被降低

二 善用客戶管理系統

- 1 . . 儘可能在最短時間內找到客戶資料(名片管理系統)
- 2 . . 建立客戶服務明細與頻率等級表

三 教育客戶投資習性

- 1 . . 基金非股票
- 2 . . 常看常賠錢

Clients Management

一 分辨好客戶與OAK客戶

客戶好壞有別，好客戶多服務，壞客戶不得罪

二 聽聲即知誰，搏得好印象

不可能全認得，能記儘量記

三 瞭解投資屬性，適時聯絡

需要常聯絡的常聯絡，不需要常聯絡的少煩他

四 客戶大小與聯絡頻率

在有限的時間內只好分出先後順序

五 善用客戶管理系統

記不住的就靠系統來輔助

如何留住客戶

- ✦ 隨時關心客戶的需求
- ✦ 隨時保持客戶在獲利狀態
- ✦ 教育客戶與您保持雙向溝通的機會
- ✦ 教育客戶與您的投資邏輯與方式一至
- ✦ 建立客戶信賴感
- ✦ 建立與客戶特殊關係(乾爹,乾阿姨)
- ✦ 提供客戶持續而有系統的資訊服務

行員常犯的錯誤

- ✦ 陷入猜市場進出點迷思之中
- ✦ 怕客戶因您的建議賠錢
- ✦ 怕被拒絕
- ✦ 低估客戶的實力
- ✦ 太強迫客戶下決定
- ✦ 只建立在一個表面的關係上

投資顧問與銷售人員的差別

	IC	AO
風險認知	分散風險	操作市場
投資報酬	賺合理的錢	賺越多越好
心態	怕客戶賠錢	怕客戶不賺錢
銷售態度	被動推銷	強迫推銷
與客戶關係	中低度關係	高度關係