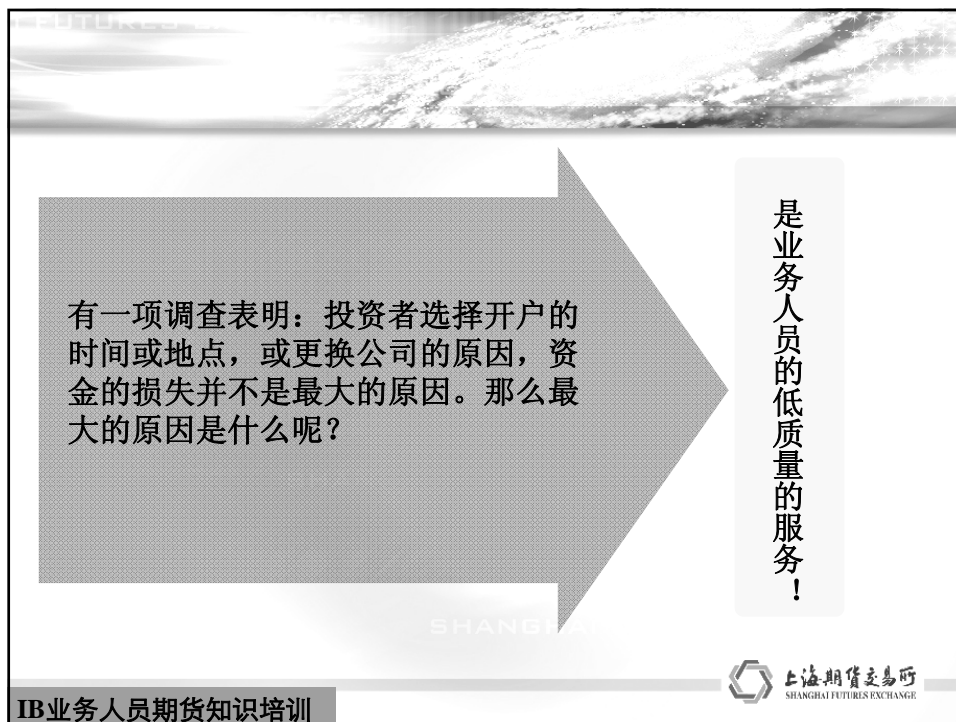


# 期货客户的营销与服务技巧

2009年11月2-3日 深圳

IB业务人员期货知识培训





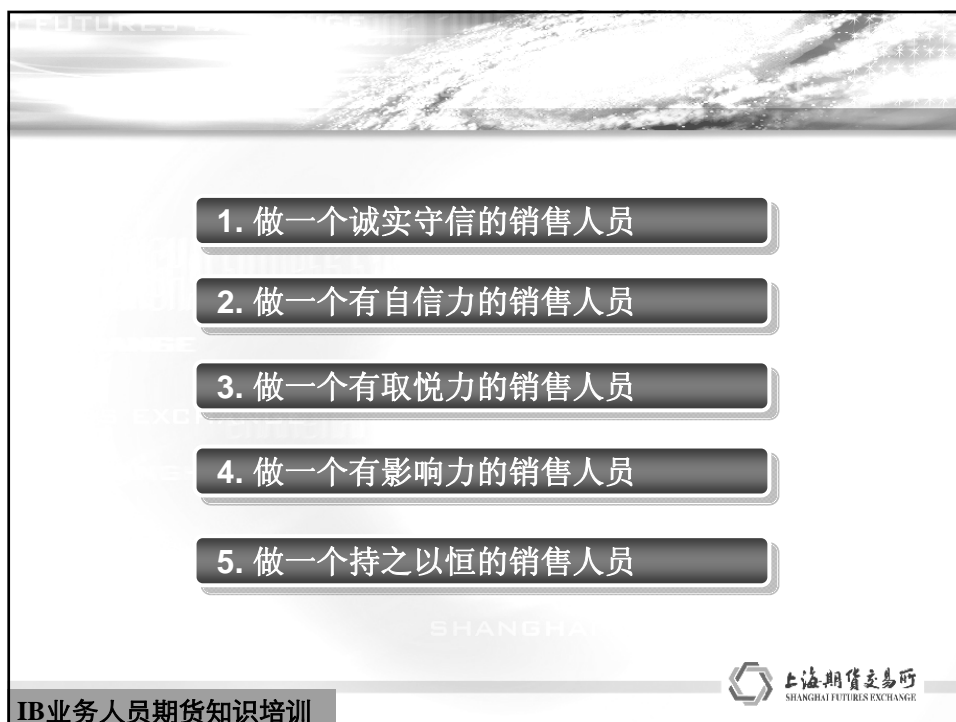
有一项调查表明：投资者选择开户的时间或地点，或更换公司的原因，资金的损失并不是最大的原因。那么最大的原因是什么呢？

是业务人员的低质量的服务！

SHANGHAI

IB业务人员期货知识培训

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE




1. 做一个诚实守信的销售人员
2. 做一个有自信力的销售人员
3. 做一个有取悦力的销售人员
4. 做一个有影响力的销售人员
5. 做一个持之以恒的销售人员

SHANGHAI

IB业务人员期货知识培训

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE





做期货能不能保证赚钱？

做期货有没有亏得倾家荡产的？

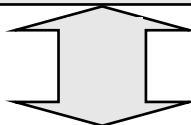
你们的分析师如此优秀，为什么不自己做呢？

SHANGHAI FUTURE EXCHANGE

IB业务人员期货知识培训




你不必说出所有的真相，  
但你要保证你所说出来的是实话！



如果你击碎自己的诺言，  
你会发现那再也无法补救

SHANGHAI FUTURE EXCHANGE

IB业务人员期货知识培训






## 如何取得客户的信任

- 品格/性格** ——正直诚实、积极主动、责任心、勤奋耐劳
- 和睦关系** ——良好人缘、有效沟通、真诚、双赢价值观
- 行业信誉** ——丰富的专业知识、广泛的实战经验、清晰的客户目标、业界的良好名声、机智的解决问题办法


SHANGHAI FUTURE EXCHANGE

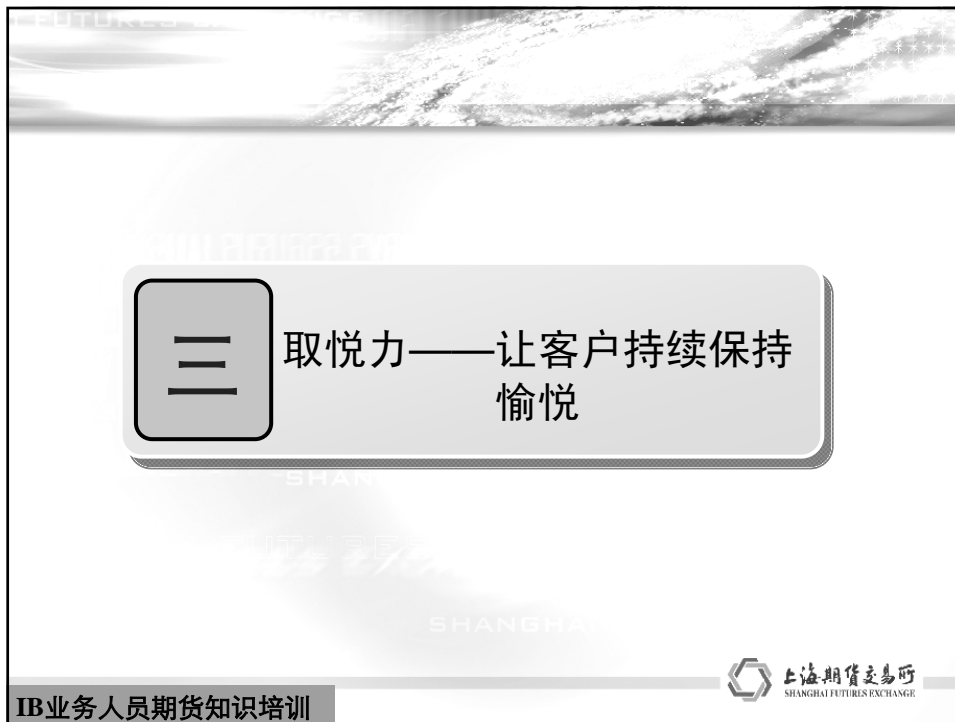
IB业务人员期货知识培训  上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE

## 如何建立信任

- 寻找与客户共同点
- 在别人困难时给予帮助
- 适当表达自己对别人的关心
- 适当展示自己的能力和水平
- 暴露自己一定的脆弱之处（非关键环节）
- 保持适合自己的优雅的仪表和风度

SHANGHAI FUTURE EXCHANGE

IB业务人员期货知识培训  上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE



3 取悦力——让客户持续保持愉悦

SHANGHAI FUTURE EXCHANGE

IB业务人员期货知识培训

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE



揣摩 同步 赞美 好感

能够揣摩客户想法，随时阐述产品的“好处”

能够形成与客户的情绪同步、状态同步

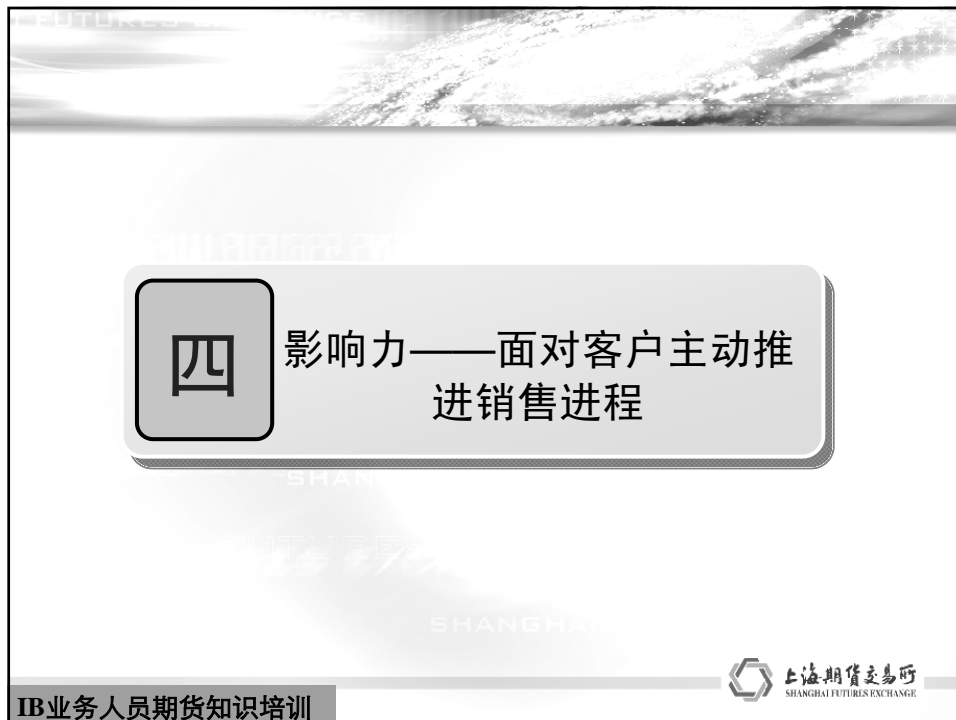
从平时言行中学会去认同和赞美他人

建立客户对其好的“感觉”——人是感情的动物

SHANGHAI FUTURE EXCHANGE

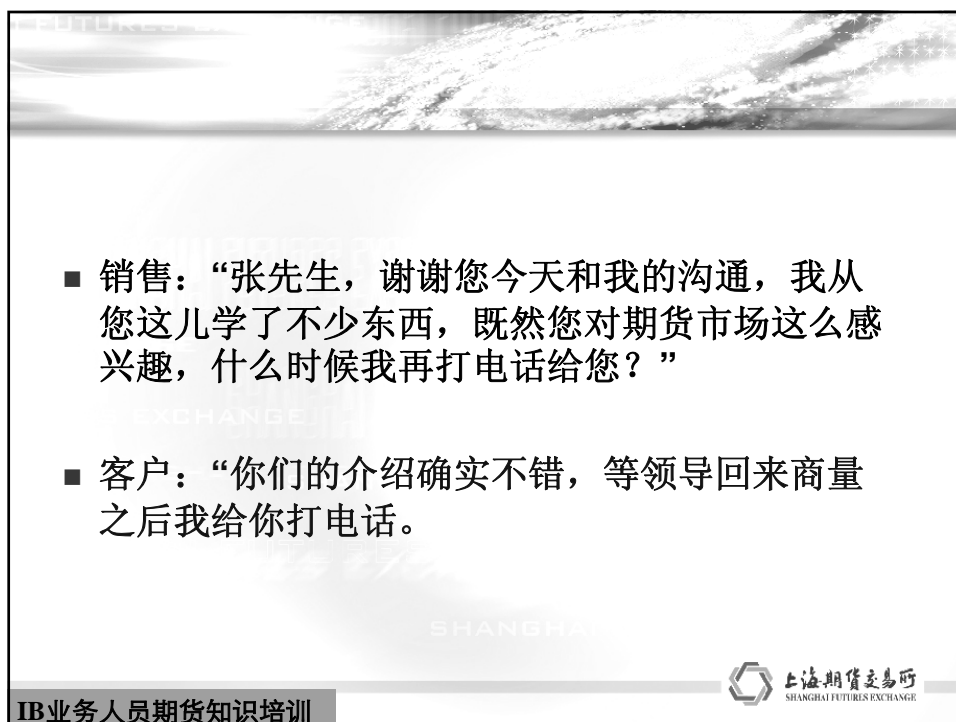

IB业务人员期货知识培训

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE




**四** 影响力——面对客户主动推进销售进程

IB业务人员期货知识培训



- 销售：“张先生，感谢您今天和我的沟通，我从您这儿学了不少东西，既然您对期货市场这么感兴趣，什么时候我再打电话给您？”
- 客户：“你们的介绍确实不错，等领导回来商量之后我给你打电话。”

IB业务人员期货知识培训





**影响客户能力**

- 领悟能力** 发现和满足客户的需求
- 展示技巧** 引起客户的注意和重视
- 竞争策略** 了解你的客户怎样看待你和你的竞争对手
- 会讲故事** 向客户描绘愿景

IB业务人员期货知识培训

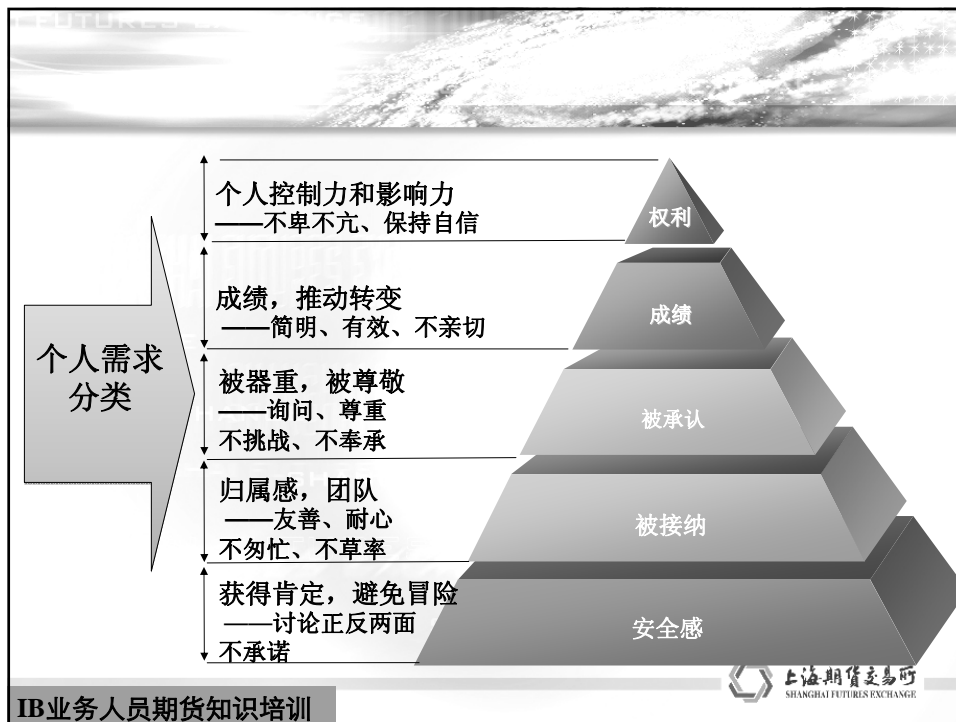
上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE

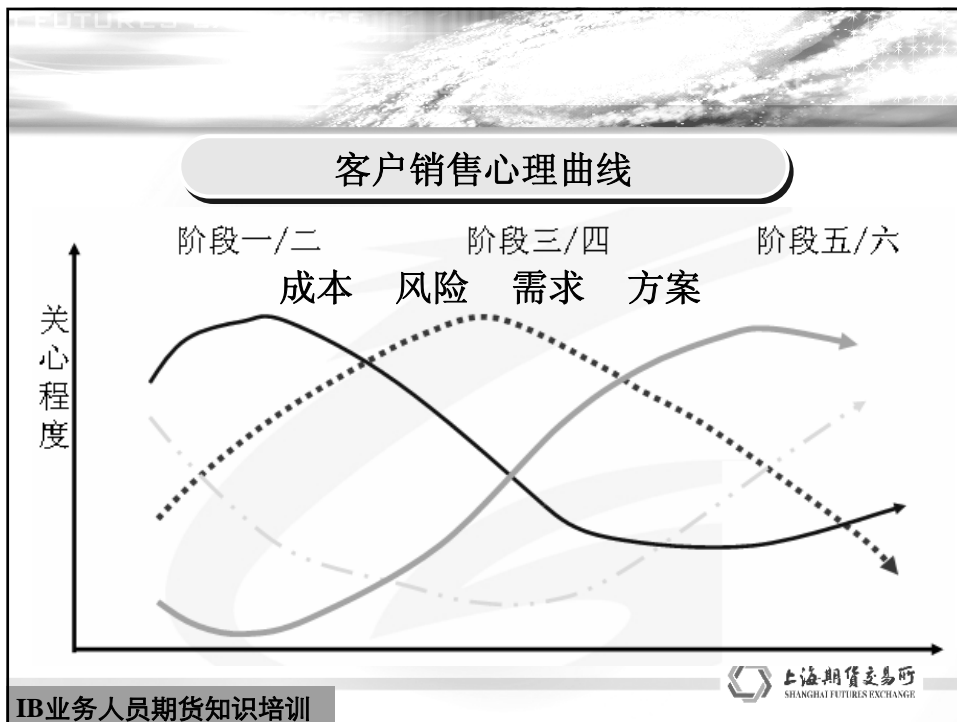
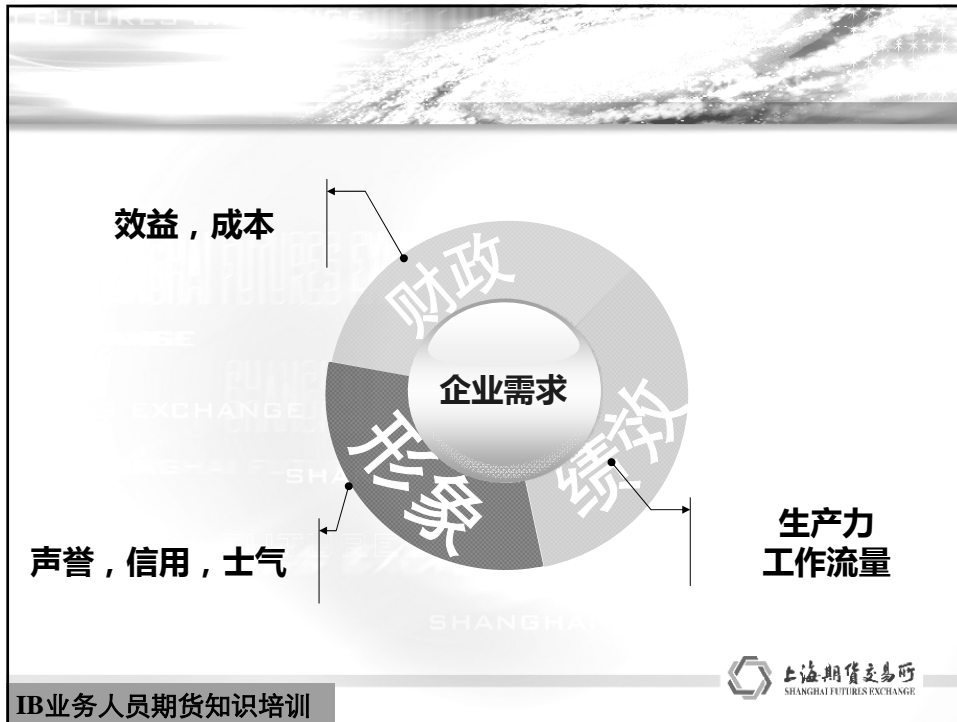
**五** 持之以恒——持续的工作，  
学习，懒惰的机会主义者无  
法生存

SHANGHAI

IB业务人员期货知识培训

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE





## 谈判中的给予和得到

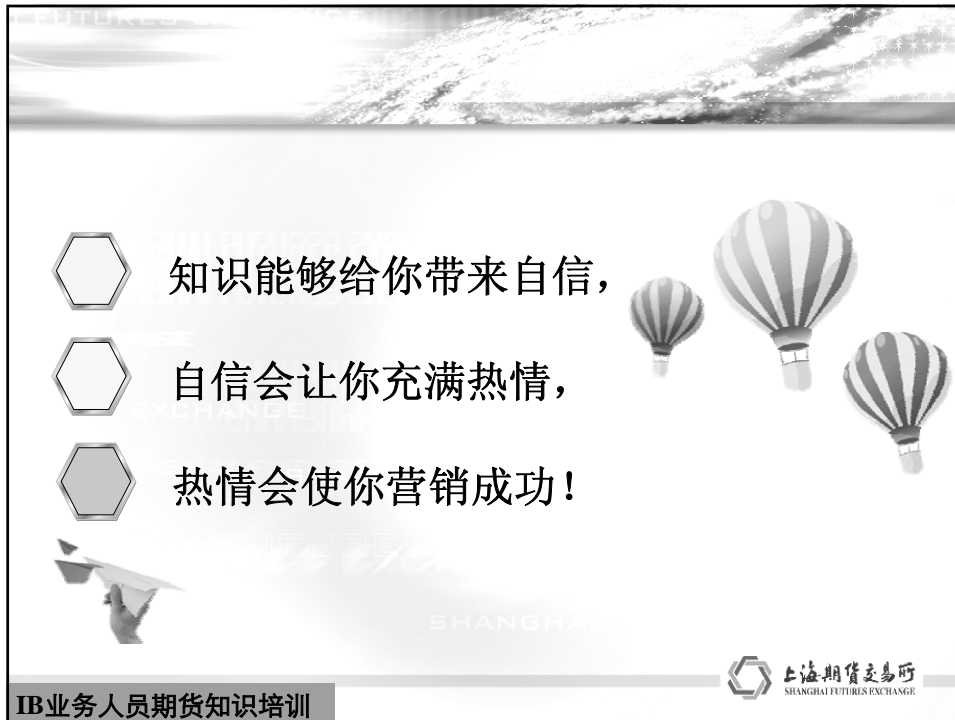


在谈判中“得到”的必要条件是首先“给予”

## 总结



在期货行业高度同质化的今天，期货营销“成功”的关键在于我们的营销队伍如何更加的专业、积极，更加的与众不同。



知识能够给你带来自信，  
自信会让你充满热情，  
热情会使你营销成功！

SHANGHAI

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE

IB业务人员期货知识培训



谢谢！

SHANGHAI FUTURES EXCHANGE  
SHANGHAI

上海期货交易所  
SHANGHAI FUTURES EXCHANGE

IB业务人员期货知识培训