

---

# 电话银行业务营销策划方案

---

# 电话银行业务营销策划方案

## 壹. 离柜业务营销总目标

- 提升工商银行总体品牌形象；
- 增加工商银行品牌的美誉度和忠诚度；
- 迅速扩大离柜业务的市场占有率。

## 贰. 离柜业务初拟主题词（待选）

- “时刻与您相伴”
- “创新生活、享受自由”
- “为您做得更好”
- “更周到的服务、更贴心的关怀”
- “有限操作，无限服务”
- “享受更多自由空间”
- “全天候的金融服务”

## 参. 营销目标

- 使消费者知道并了解电话银行业务；
- 促进电话银行等自助服务产品的广泛使用；
- 扩大离柜业务市场份额，分流柜台客户，减轻柜台压力。

## 四. 产品诉求点分析

- 使用简单，操作便利；
- 手续简便，功能强大；
- 覆盖广泛，灵活方便；

- 
- 电话缴费，省时省力；
  - 成本低廉，安全可靠；
  - 统一服务号码 000000。

## 伍． 目标受众分析

按电话银行的功能区分：

- 银证通和外汇买卖业务的目标受众是思想开放、对新生事物接受能力强、相对比较繁忙的现有和潜在的汇民和股民；
- 自助缴费业务作为一种更加大众化的服务，目标受众是拥有手机和固定电话的消费者。

## 六． 集中营销活动周期

- 一个月（跨元旦，春节前，具体启动日期视准备工作完成情况定）

## 七． 营销策划

### 1. 高空形式

#### (1) 电台广告

电台选择：交通文艺台

时段选择：上下班高峰时段，早上 8：00 左右和晚上 6：00 左右

播放次数：每周二天，周二、周六每个时段 2-3 次

投放期间：连续一个月

制作：“功能篇”电台广告，长度：15’或 30’

内容选择：

- 对电话银行内重点推出的功能进行分次介绍，如：自助缴费、银证通、外汇买卖、基金业务等；
- 每次介绍一个功能，前面加上电话银行的总体宣传，如“工商银行电话银行，服务到您家 95588”；
- 广告中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡

---

赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。

媒体投播预算：3000 元

## (2) 报纸硬广告

报纸选择：烟台晚报、今晨六点

投放版面选择：重点版面（首末版或非广告版），彩色通栏形式

投放时间：每周一次，第 1、3 周周三在晨报投放，第 2、4 周周三在晚报投放

投放期间：连续一个月

**制作：半版或通栏彩色平面广告母版各一**

内容选择：产品功能宣传提示，侧重赠送活动，“到银行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励”。

预算：4 万元

## (3) 报纸软广告

报纸选择：今晨六点

投放版面选择：重点新闻版面

投放时间：一次，在第 2 周周一

投放期间：一周

**制作：1/4 版面软文一~三篇**

内容选择：

- 暗含电话银行重点推出的功能，并在版面上有明确标识“工商银行电话银行”、“95588”等；
- 软文中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。

预算：1 万元

## (4) 烟台热线网站

广告形式：FLASH 图文广告和信息条

投放时间：全天

投放期间：连续一个月

制作：FLASH 图文广告

内容选择：

- 对重点推出的功能进行介绍，如：自助缴费、银证通、外汇买卖、基金业务等；
- 电话银行的总体宣传，如“工商银行电话银行，服务到您家 95588”；
- 广告中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。

预算：1100 元

- (5) 在牡丹卡贷记卡的所有高空宣传中，加上特服电话号码 95588

## 2. 低空形式

- (1) 牡丹卡的推介会上，对个人电话银行业务和公司电话银行业务提供现场电话使用机会，并对客户提出的问题进行解答。
- (2) 以直邮的形式，在向信用卡持卡人寄发的信用卡月结单背面印刷本次电话银行活动及自助缴费抽奖活动正在进行中的广告。

制作：制作直邮广告母版，以报纸平面广告缩版

- (3) 在网点以宣传折页（省行统一印刷）和宣传海报（需制作）的形式进行活动宣传。

制作：宣传海报样板

预算：500（份）\*6（元）=3000 元

- (4) 活动期间到工行网点开户有精美猴年吉祥物赠送，并发放封面为年历卡、内含客户使用手册的小册子。

制作：客户使用手册

预算：猴年吉祥物预算为 2000（份）\*10（元）=20,000（元）

客户使用手册预算为 2000（份）\*0.5（元）=1000 元；

- (5) 在证券公司的营业厅内有明确标识电话银行银证通业务的宣传折页（省行统一印刷）、宣传牌。

**制作：宣传立牌**

预算：20（份）\*10（元）=200（元）

(6) 在电信营业厅内有明确标识电话银行自助缴费和抽奖活动正在进行的宣传海报。

(7) 客户经理到企业用户销售时提供台历（附笔孔）进行营销宣传，台历中包括电话银行各项功能介绍。

**制作：促销台历样品**

预算：兼顾银行所有产品，因此不单独作为本次策划预算。

## 八． 业务配套体系

营销策划能否成功实施，必须有各方面的基础工作作为保障，包括员工培训、业务支持、后台系统支持、高质量服务、考核手段、激励措施、加强监督等，尤其是要加强以下方面的工作。

1．行内培训：使全行员工熟悉电话银行业务操作及本次活动内容

(1) 全员培训

a) 通过内部邮件方式实现；

b) 通过内部网络方式实现；

c) 通过其他内部沟通方式（包括内部下发的营销活动信息交流资料等）。

(2) 柜员培训（包括业务知识和营销技巧培训等）

(3) 客户经理培训（包括业务知识和营销技巧培训等）

**所有培训将纳入到考核体系。**

2．促销活动兑现：赠品由分行保证提供，由网点及时发放，同时自助缴费的抽奖现场要加强宣传，并由分行统一发放。

3．提供咨询后台支持：为行内及一线员工提供业务咨询支持，电子银行部设专门内部咨询电话。

4．对外咨询电话：95588 和专设咨询电话，为客户提供咨询服务。

## 九． 营销总预算

---

集中营销期，媒体宣传预算：**8万元左右**。

## 表零． 营销监控

1. 组成项目组，由办公室协调，负责对策划进行实时监控。
  - (1) 对高空媒体进行监播;
  - (2) 对高空媒体进行投放收集;
  - (3) 网点陈列检查（宣传折页、宣传海报）;
  - (4) 网点柜员服务检查。
2. 可以考虑成立投诉管理中心，设专门投诉电话和投诉意见本，派专人负责定期检查电话投诉记录和顾客意见本，并作出及时处理，处理结果与考核挂钩，项目组不定期检查。
3. 电子银行部对策划业务提供后台支持。
  - (1) 系统支持
  - (2) 业务支持

## 表壹． 营销评估

媒体广告投放开始后，项目组即对活动效果进行跟踪评估，包括以下方面：

- (1) 营销计划完成情况；
- (2) 广告实施效果调查；
- (3) 低空到达评估；
- (4) 销售目标完成情况（如电话银行开户数量）。

按计划实施营销计划，如有偏差，及时采取纠正偏差的措施。具体措施包括：计划调整以及投放补偿。

## 三项离柜业务高空媒体策划表

电台—投放期1个月，总预算1万元

产品	台名	时段	时间	主题	内容
电话银行	交通文艺台	8 : 00 和 18 : 00 左右	周二、 周六	功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 对重点推出的功能进行分次介绍，包括：自助缴费、银证通、外汇买卖、基金业务等；</li> <li>➤ 每次介绍一个功能，前面加上电话银行的总体宣传，如“工商银行电话银行，服务到您家95588”；</li> <li>➤ 广告中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。</li> </ul>
网上银行	交通文艺台	8 : 00 和 18 : 00 左右	周四、 周日	功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 对重点推出的功能进行分次介绍，包括：银证通、外汇买卖、基金业务等；</li> <li>➤ 每次介绍一个功能，前面加上网上银行的总体宣传，如“工商银行网上银行，安全快捷金融服务”；</li> <li>➤ 广告中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送。</li> </ul>
牡丹贷记卡	交通文艺台	8 : 00 和 18 : 00 左右	周一、 周五	促销活动提示	凭卡消费可享受消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励
牡丹公务卡	交通文艺台	8 : 00 和 18 : 00 左右	周三	促销活动提示	凭卡消费可享受消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励

报纸广告—投放期 1 个月，总预算12万元

产品	媒体选择	版面	版式	时间	预算	主题	内容
电话银行	烟台晚报		彩色通栏	第2、4周周三	2万元	促销活动+功能	宣传产品功能，到银行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。
	今晨六点		彩色通栏	第1、3周周三	2万元	促销活动+功能	宣传产品功能，到银行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。
网上银行	烟台晚报		彩色通栏	第1、3周周五	2万元	促销活动+功能	宣传产品功能，活动期间到银行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送。
	今晨六点		彩色通栏	第2、4周周五	2万元	促销活动+功能	宣传产品功能，活动期间到银行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送。
牡丹贷记卡	烟台晚报		彩色通栏	第1、3周周三	2万元	促销活动	凭卡消费可享受消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励

	今晨六点		彩色通栏	第2、4周周三	2万元	促销活动	凭卡消费可享受消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励
--	------	--	------	---------	-----	------	---------------------------

**报纸软文**—投放期 1个月，总预算 4万元

产品	媒体选择	版面	版式	时间	预算	主题	内容
电话银行	今晨六点		1/4 版面	第 2 周 周一	1 万元	功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 暗含电话银行重点推出的功能，并在版面上有明确标识“工商银行电话银行”、“95588”等；</li> <li>➢ 软文中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。</li> </ul>
网上银行	今晨六点		1/4 版面	第 4 周 周一	1 万元	功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 暗含网上银行重点推出的功能，并在版面上有明确标识“工商银行网上银行”、网上银行网址等；</li> <li>➢ 软文中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物和年历卡赠送。</li> </ul>

牡丹贷记卡	今晨六点		1/4 版面	第1、3周周一	2万元	功能 + 促销活动	凭卡消费可享受消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励
-------	------	--	--------	---------	-----	-----------	---------------------------

### 电视广告—投放期 1个月，总预算3万元

产品	频道选择	时段	广告长度	时间	预算	广告形式	内容
牡丹贷记卡	山东影视	8 : 30 电视剧	30 秒	第1、3周周二	1万元	广告 + 流动字幕	广告和流动字幕内容推出消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励等
	山东综艺	8 : 30 男人剧场	30 秒	第2、4周周四	1万元	广告 + 流动字幕	广告和流动字幕内容推出消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励等
	烟台电视台	烟台新闻中		每天	1万元	流动字幕	流动字幕内容推出消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励等

注：如有合作商户同时推出电视广告，可在合作商户广告中加牡丹贷记卡的推广活动

### 烟台热线网站—投放期 1个月，总预算 3800 元

产品	广告形式	时间	预算	主题	内容
----	------	----	----	----	----

电话银行	FLASH 图文广告 + 信息条	每天一个月	1100元	促销活动 + 功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 对重点推出的功能进行介绍，包括：自助缴费、银证通、外汇买卖、基金业务等；</li> <li>➤ 电话银行的总体宣传，如“工商银行电话银行，服务到您家 95588”；</li> <li>➤ 广告中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物（图片）和年历卡赠送，同时可参加正在进行的自助缴费抽奖活动，有机会获得高达 600 元的电话费奖励。</li> </ul>
网上银行	FLASH 图文广告 + 信息条	每天一个月	1100元	促销活动 + 功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 对重点推出的功能进行介绍，包括：银证通、外汇买卖、基金业务等；</li> <li>➤ 网上银行的总体宣传，如“工商银行网上银行，安全快捷金融服务”；</li> <li>➤ 广告中提到现在到工行网点开户即有价值 88 元的猴年吉祥物（图片）和年历卡赠送。</li> </ul>
牡丹卡	FLASH 图文广告 + 信息条	每天一个月	1600元	促销活动	凭卡消费可享受消费折扣、持卡会员服务、消费积分奖励