

个人信贷业务营销方法和技能

主讲：陈龙生老师 6 课时

课程目标

通过本课程的学习使学员能够：

- 一、充分了解银行营销业务的意义明确自身的角色定位
- 一、理解营销业务流程，快速进入角色
- 二、学会需求客户分析方法，找到目标客户
- 三、掌握个人信贷业务开展的基本技巧

课程大纲

一、个人贷款营销概述

- 1、银行业营销的特点
 - ◇ 银行销售的概念
 - ◇ 商业银行销售的特点
 - ◇ 个人信贷业务的客户定位
 - ◇ 个人信贷业务营销流程
- 2、个人信贷业务销售活动分析
 - ◇ 销售是追求概率的游戏
 - ◇ 关键营销行为提炼
 - ◇ 销售行为有效性
- 3、信贷工作者的工作内容和职责
 - ◇ 信贷工作者的角色认知
 - ◇ 信贷工作者必备的要素
 - ◇ 信贷工作者成长的三个阶段

二、客户需求分析

- 1、个人信贷业务产品分析
- 2、客户需求分析
 - ◇ 客户需求类型
 - ◇ 产品与需求的结合度
 - ◇ 主要竞争对手分析
- 3、客户情报搜集

三、营销渠道拓展

- 1、服务营销：服务营销的四个关键时刻
- 2、交叉销售：产品组合
- 3、主动营销：电话、邮品、短信、电邮、上门拜访
- 4、整合营销：根据客户的需求定制营销策略

四、营销沟通技能提升

- 1、取得客户的信任
 - ◇ 知己知彼，出奇制胜
 - ◇ 客户利益至上
 - ◇ 赞美的力量
 - ◇ 实用话术总结
- 2、挖掘客户需求
 - ◇ 需求的三个层次挖掘
 - ◇ 提问式挖掘法
 - ◇ 实用话术总结
- 3、产品介绍与展示
 - ◇ 产品展示的黄金法则
 - ◇ 销售工具的充分准备
 - ◇ 实用话术总结
- 4、促成成交
 - ◇ 客户购买意向信号判断
 - ◇ 促成成交的五种核心方法

- ◇ 实用话术总结

5、异议处理

- ◇ 正确看待客户异议

- ◇ 客户异议分类

- ◇ 异议处理三步骤

- ◇ 实用话术总结

6、客户维护与二次开发

- ◇ 客户维护的意义和方式

- ◇ 提升客户忠诚度与转介绍率

- ◇ 客户服务与投诉处理

五、如何利用数据库营销

- ◇ 寻找目标客户群体并建立数据库

- ◇ 数据分析

- ◇ 确认目标客户名单

- ◇ 目标数据的整合

- ◇ 推广方案的实施

▪ 行动计划制定