
《银行高端客户开发与维护》

【课程背景】

【课程收益】

- 使学员掌握银行高端客户如何开发与维护
- 掌握如何进行社区营销
- 使学员掌握网点人员管理与业务管理的技巧
- 掌握人员的激励与辅导技巧
- 银行高端客户开发策略
- 开发高端客户的步骤和实用工具
- 开发高端客户的社区营销方法介绍
- 银行新、老客户的维护

【课程对象】

银行零售客户经理

【课程时间】

2天/12课时

【课程老师】

金迎老师

【授课方式】

启发式讲授、互动式教学、体验式学习，小组讨论、案例分析、角色扮演、情景模拟、管理游戏、导师多年的实际工作经验和从事职业顾问案例开放式与您分享

【课程大纲】

一、银行高端客户开发策略选择

- 1、市场环境的本质
- 2、区隔目标市场
- 3、产品定位
- 4、市场细分化和定位

-
- 5、产品计划和市场销售策略实施
 - 6、行业中取得竞争成功的关键因素有哪些？
 - 7、竞争对手的战略和目标是什么？
 - 8、竞争对手的优势在何处？弱点在何处？
 - 9、竞争对手可能采取的行动是什么？
 - 10、相对于竞争对手，你的优势在何处？
 - 11、你的公司处于什么样的竞争地位？

二、开发高端客户的步骤和实用工具

- 1、客户与潜在客户
- 2、谁是公司当前的客户
- 3、客户为什么购买你的产品或服务
- 4、客户是如何做出选择的
- 5、谁是你的潜在客户
- 6、营销透视与管理
- 7、行业市场情报收集与分析
- 8、现有市场竞争分析
- 9、竞争对手情报收集与分析
- 10、市场情报的判断、说明
- 11、市场情报说明中 6P 的运用

三、开发高端客户的方法与技巧

- 1、开发新客户的重要性
- 2、数量是第一个决胜点
- 3、使用多种方法去开发新客户
- 4、设定新客户开发的目标，并制定计划
- 5、获得见面机会
- 6、销售人员的素养与专业形象
- 7、接近客户的技巧
- 8、直接拜访的技巧

-
- 9、信函开发的技巧
 - 10、电话开发的技巧
 - 11、以客户为中心的业务开发流程
 - 12、充分的准备
 - 13、人性化的开场白和问候语
 - 14、探询客户的真正需求
 - 15、产品陈述技巧
 - 16、常见的五种拒绝方式及应对技巧
 - 17、SPIN 模型与运用
 - 18、SPIN 与传统销售模式解析
 - 19、问题与对话设计
 - 20、进入推销主题的时机及技巧
 - 21、开发高端客户的社区营销方法介绍
 - 22、社区营销的思路
 - 23、找寻机会
 - 24、铺开机会
 - 25、挖掘机会
 - 26、旁观机会
 - 27、穿插机会
 - 28、长久机会
 - 29、社区营销策略
 - 30、营销主题，诉求的确定
 - 31、采取有针对性营销方式
 - 32、选择正确的时间、地点
 - 33、选择进入社区的方式
 - 34、平衡各方顾客关系
 - 35、活动过程要精益求精
 - 36、活动创意要深刻

37、保持活动的长期性

四、 开发高端客户管理与维护

1、选择顾客 (Select Customers)

2、按照特性与喜好，将市场划分成区块

3、目标对准高价值的顾客

4、确认投资在最能获利的机会中

5、增加每位顾客的收入

6、增加顾客的获利率

7、争取顾客 (Acquire Customers)

8、客户开发

9、顾问式销售

10、强化产品或服务解决问题方式的特殊性

11、增购公司的其它产品或服务，产生升级效果

12、保有顾客 (Retain Customers)

13、持续传送基本的价值主张

14、服务质量保证

15、提供顶级顾客服务

16、创造增值效果的伙伴关系

17、快速响应顾客的需求

18、创造高忠诚度的顾客

19、发展顾客关系 (Grow relationships with customer)

20、提供加值的特色及服务。

21、针对目标顾客的需求发展 specific solutions。

22、顾客关系管理

23、了解顾客的详细情况，提供优秀的咨询顾问服务、解决顾客问题