

社区银行区域化开拓流程及技巧

课程背景

银行竞争白热化，随着银行客户维护的日益提升，存款搬家、中高端客户流失等现象日益严重，发展社区银行的呼声日益高涨，也成为金融改革的热门话题之一。普惠金融逐渐深入人心，社区银行是缓解小企业和个体工商户贷款难的治本性措施，是改善金融生态的有效举措。尽管目前社区银行在国内仍属试验阶段，但已有多家银行低调试水。兴业、民生、中信、浦发、平安等全国性股份制银行纷纷加入了这场试水，2014年以来，四大国有商业银行也开始了低调的试点。社区银行怎么做，如何开发客户，如何根据区域做有效的产品设计和推广，管理和营销的方式都是备受关注的金融热点。本课程是对社区银行区域开拓和营销技能的实战课程，致力于帮助社区银行赢得竞争主动权

课程对象：社区银行支行长、客户经理、助理、主管

授课方式：授课+研讨+案例

课程大纲/要点：

一、社区银行的定位

1、美式社区银行的启示

- 物理网点的便利
- 时间上的便利
- 亲情化服务，主动营销型客户
- 融入社区生活，关系型银行
- 免费的增值服务模式，给客户良好的体验

2、社区银行的价值

- 品牌知名度迅速提升
- 产品分销渠道
- 存款销售的前沿阵地
- 潜在客户和忠实客户的挖掘和维系

二、社区银行如何利用好大堂阵地

1、大堂环境营造营销氛围

- 营业厅门口的布置
- 营业厅内部的合理布局与流量客户管理
- 宣传折页、折页架、白板等物品使用
- 产品的宣传展示技巧
- 自助银行区的营销

2、网点人员分工协作

3、客户接待流程

- 大堂的服务营销法则

- 客户迎接
- 顾客分流
- 帮助客户
- 异议处理
- 送别客户
- 客户信息收集技巧
- 数据汇总利用
- 4、大堂营销技巧——望闻问切
 - 营销工具准备（工作夹、名片、师范用卡等）
 - 网点客户识别技巧
 - 产品介绍技巧
 - 需求挖掘技巧
 - 异议处理技巧
 - 客户跟进技巧（如何拨打客户跟进电话）
- 三、社区银行如何做好片区开发
 - 1、选择目标客户（社区）
 - 客户分类——周边社区分析（社区居民、街道、企业）
 - 分析哪些是目标客户
 - 2、做好三个联动
 - 银区联动
 - 银企联动
 - 银商联动
 - 3、如何实施社区客户开拓
 - 社区调研
 - 社区进驻准备
 - 活动创意
 - 社区客户持续跟进和档案建立
- 四、社区银行营销管理
 - 1、人员培训——规范化服务营销
 - 2、关键过程管理——活动量日常管理
 - 社区外拓频次
 - 举办活动或讲座的场次
 - 搜集客户信息的数量
 - 合作商户数
 - 电话邀约跟进量
 - 余额净增、开卡等产品销售
 - 2、社区银行营销风险管理
 - 活动开展中的风险管理
 - 网点内部安全隐患排除
 - 销售过程中的不合规管理