

# 客户经理的修齐治平

## 优秀客户经理必备的十大意识

诚信意识

市场意识

客户意识

营销意识

团队意识

目标意识

风险意识

规范意识

责任意识

学习意识

## 客户经理规则

- 1、 掌握正确的工作方法
- 2、 练好三大本领 胆量眼力头脑
- 3、 正确的工作理念
- 4、 遵循工作准则
  - 设计出需要的存款
  - 吸收运动中的存款

主导银企的合作

提供综合的整体融资方案

通过银行启发式销售，创造出客户的需求

## 客户经理所需专业技能

1. 专业。
2. 时刻记住，你首先要推销的不是产品，你要推销的是你自己。
3. 跟对人。
4. 高效率的业务能力。
5. 把每一笔几十万的小单子都当作几百万的大单子来操作。
6. 会看财务报表。
7. 建立自己的业务口碑。
8. 能做抵押的一定要做。
9. 重视转贷。
10. 注意档案、注意合规。
11. 职业操守，拒绝诱惑。
12. 分清敌友。

## 营销八不该

- (一) 不能真正倾听
- (二) 急于介绍产品
- (三) 没有下一步的行动安排

- (四) 忽视客户差异
- (五) 不能有效影响决策者
- (六) 臆想客户需求
- (七) 过早涉及价格
- (八) 无谓的闲谈

## 客户关系管理方法

- 一、 建立客户资料库
- 二、 甄别客户的价值
  - 第一， 评估客户贡献。
  - 第二， 对客户进行聚类分析
- 三、 不同价值客户管理和维护
  - (一) 对重点客户管理和维护策略
  - (二) 对一般客户的管理和维护策略
  - (三) 对维护客户管理和维护策略

## 如何管理你的VIP客户

VIP客户的特点：

他们对专业化财富管理的需求：

**“产品驱动”模式向“客户需求驱动”模式转变。**

1：以客户为中心，进行多维客户分层分析，制定以客户需求为驱动的服务销售策略和流程，以建立长期紧密的客户关系为目标。

2：角色清晰，明确定义了客户经理和业务主管的职责。

3：设计标准统一的VIP业务管理流程，包括客户管理流程、销售流程、服务流程。

4：以人为本，构建正向激励的考核机制，设置全面立体的考核指标，不但关注业绩，还关心流程及工具的运用、团队协作以及客户反馈意见等情况。

## 客户营销流程

1. 客户经理的营销流程有哪些？
2. 客户经理在进行客户接待时，需要注意哪些问题？
3. 客户经理在进行客户异议处理时，需要注意哪些问题？
4. 客户经理如何做好客户建档工作？

## 公私联动

1. 梳理现有客户资源，发现对公服务需求
2. 提高厅堂识别能力及对公客户服务质量
3. 将公私联动产品建立产品经理管理体制，做好对接
4. 加强重点产品及批发业务的营销
5. 深入开展财富课堂讲座及贵宾体系宣讲
6. 支行客户经理加强对公业务的学习，在周边市场拓展中培养对公司业务的敏感性
7. 结合分行零售业务调整规划，对公司高管形成不同层次的覆盖模式，由

理财经理进行一对一服务

8. 坚持代收代付业务
9. 个人贷款业务推动公私联动措施
10. 理财业务公私联动

## **交叉营销注意事项**

- 1) 加大新客户的发展力度
- 2) 尽量引导客户开户
- 3) 提前做好交叉营销准备
- 4) 避免营销过度
- 5) 不要给忠实客户压力
- 6) 注重用数据提高客户体验度

## **贷款管理的 5 个维度**

- (一) 透明度。
- (二) 可信度。
- (三) 及时性
- (四) 针对性。
- (五) 系统性。

## **贷款“三查”的 44 个流程环节**

- (一) 贷前调查流程
- (二) 贷中审查和贷款发放流程

### (三) 贷后管理流程