

网点存量客户盘活综合能力提升

项目背景

新常态下，商业银行面对供给侧改革，经济下行的严峻现实，如何创新转型。在面对新客户群体日益枯竭的情况下，有效的盘活存量客户将会成为我们进一步提升业务业绩的突破口之一。基于存量客户的巨大挖掘潜力，我们结合自身在为银行网点进行转型导入、效能提升、业绩提升等多方面的实践经验，针对性的设计此“银行网点存量客户盘活综合能力提升项目方案”。

存量客户盘活 是针对已经存在于系统中、与网点建立深浅不一服务关系的客户，但尚未与客户经理建立服务关系的客户（未激活的客户），由客户经理依据客户价值有计划的对这类客户进行双向激活，并建立客户关系。

作为客户获取的一种途径，通过存量盘活能够帮助客户经理迅速积累客户资源。因而存量客户盘活应作为客户经理一项常态化工

作，有计划地开展实施。

过度营销，无尊严的讨好客户，对银行的商业属性与品牌形象有害无利。多角度，有针对性的创新开展银行各项业务，提高从业人员的综合能力不失为方法之一。

项目目标

- 1 协助网点建立及设计客户营销活动实施方案
- 2 建立客户维护机制，促进与客户建立常态化联系
- 3 提升网点员工客户特点分析，话术，客户维护等综合能力
- 4 盘活存量客户，提升网点营销业绩
- 5 根据客户特点，开展网格化管理营销

项目流程

客户资源盘点

建立客户维系管理制度

集中提升培训

营销活动设计及实施

组织进行存量客户激活工作

培训大纲

“融冰行动”

与陌生客户建立信任

向陌生客户获取信息

陌生客户的联络顺序

与客户联络策略说明

“八到位”

网点氛围营造到位

销售人员配置到位

岗位销售联动到位

客户归户管理到位

销售工具使用到位

日常管理流程到位

绩效考核落实到位

陌生存量客户联络的标准参考流程

1.建立联系

2.建立信任

3.获取信息

4.邀约到访

5.产品推荐

存量客户如何管理

存量客户分类管理

存量客户分配管理

低柜理财经理/贵宾理财经理的存量客户管理

存量客户提升移交管理办法

存量客户如何盘活及提升

1 个规律

如厅堂到访客户的产能贡献是 1，那么存量客户的产能贡献是 5 倍

于厅堂到访客户。

2 个误区

3 个问题

4 个准备

存量客户管理的经验

分配客户到岗

客户初步排查

客户分层分类

陌生客户盘活

客户营销步骤

存量客户盘活话术

正在活跃型

“犹豫潜逃”型

“深度睡眠”型

存量客户盘活流程与步骤

【六部盘活】

【盘活四步骤】

【盘活的主要手段】

存量客户盘活时，话题如何引入

为什么要选这些话题?不能聊别的吗

这些话题对应什么客户群体

什么时候打电话合适

如何开场

如何对客户进行微信营销

微信营销获客四步曲

微信营销内容策划四大原则

微信营销的四大误区

存量客户维护五妙法

客户经理目标客户搜寻最好的十个方法

盘活银行存量客户的心得体会