

《个金产品综合应用》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

【课程对象】：网点行长

【课程时间】：实战版 1 天

【课程大纲】：

(领导指示发言:强调学习的意义和纪律)

头脑风暴：您碰到哪些关于营销、服务的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一部分：：金融行业服务营销的竞争

一、金融行业的竞争与变革

案例：华丽家族（日本银行业上世纪 70 年代的竞争）

案例：湖北省恩施州电力公司的员工 400 个人分 7 个亿引发银行的竞争

二、中国银行业经营模式的改变

1、由单一营销向交叉营销做转型

案例：竞标成功某市政府公车治理项目，政府决定对市辖 300 个预算单位近 5000 部公务车辆定点维修、保险、加油实行统一采购。

2、由利差为主向中间业务做转型

案例：XX 银行投融资项目（定向资产管理）

3、由交易型向服务营销型做转型

案例：建设银行的三代网点转型

4、由个体营销向联动营销做转型

案例：校园现金管理平台（含一卡通营销方案）

三、因您而变

第二部分：产品篇——运用科学方法实施开放创新

一、创新方式——现实可行的途径和方式

产品整合

- 产品包装策略
- 产品组合策略

产品定制

- 区域定制——温州商人卡
- 差别定制

客户定制

合作创新

二、产品创新的过程

产品研发流程

运用科学方法实施开放创新

- 客户体验
- 新产品风险评估
- 产品设计标准化
- 产品组合配置
- 产品竞争力评估
- 产学研合作

三、同业产品简介

特约商户二次清分

案例：合肥元一·柏庄哈街商业街 POS 二次收单方案

万达百货结算整体营销方案

各行发行 PBOC2.0 标准卡

1、金融 IC 卡

金融 IC 卡标准介绍

金融 IC 卡项目

- 宁波市民卡项目
- 手机支付项目
- 借贷记发卡项目

IC 卡行业应用及案例

- 行业应用概述
- 电信行业应用
- 市民卡/社保/医保应用

- 校园/企业园区应用
- 医院行业应用
- 交通行业应用

案例：华为园区卡案例分析

- 项目目标
- 产品概述
- 产品功能
- 实现方案

案例分析：适合大学生的银行新产品

大学生金融服务需求

适合大学生的银行新产品 - 满足日常消费需求

适合大学生的银行新产品 - 满足汇款需求

适合大学生的银行新产品 - 培养理财意识

适合大学生的银行新产品 - 出国留学金融服务

第三部分：客户识别与综合开发的技巧

一、挖掘和识别高端客户

- 1、目标客户挖掘与识别
- 2、MAN 法则

二、高端客户信息收集与引导

- 1、高效收集客户需求信息的方法
- 2、高效引导客户需求的方法
- 3、客户合作心理分析

三、高端客户沟通引导策略

- 1、SPIN 引导技巧
- 2、沟通引导的目的
- 3、沟通引导实用策略

四、润物细无声——产品推销的技巧

1、推销个金产品的技巧

- 直接推销

- 引导式推销
- 顾问式推销
- 一对一推销
- 广告式推销

2、部分银行产品营销技巧训练（通关）

- 基金定投业务
- 信用卡业务
- 贵金属产品
- 理财产品
- 网上银行

3、太极推销法——处理客户异议的技巧

表达感同身受

询问情况

做出回应

🚦 Enable trading （使交易成为可能）

二选一法促成销售

征求客户推荐客户

以诚恳的态度完成整个交易

五、银行高端服务项目呈现技巧

- 1、影响产品呈现效果的三大因素
- 2、组合营销技巧
 - 1、 养老规划服务项目呈现技巧
 - 2、 子女教育规划服务项目呈现技巧
 - 3、 规划投资服务项目呈现技巧
 - 4、 信托银行理财服务项目呈现技巧
 - 5、 保险规划服务项目呈现技巧

六、高端客户关系维护与深度开发策略

- 1、 客户关系两手抓
- 2、 营建客户关系技巧
- 3、 持续惊动你的客户
- 4、 客户维护计划制定

- ✚ 客户维护的内容和策略
- ✚ 客户沟通方式的偏好
- ✚ 客户经理时间分配
- ✚ 客户经理时间管理工具的使用
- ✚ 演练：制定时间计划表

第四部分：公司联动提升营销效果

一、联动营销管理

1、团队协作，联动营销

(网点岗位构成及明确岗位职责)

(联动滞后的网点会遇到的问题)

技巧运用，提升效能

(成功案例借鉴----某银行联动营销视频)

(成功案例借鉴----某银行的联动考核机制)

培养习惯，形成氛围

(拟定网点和营销人员营销目标及计划)

(厅堂的布局与营销产品成列)

(建立网点成功的营销文化)

2、周会总结

高效周会流程介绍

鼓舞士气----高效周会激励技巧

3、促成销售的技巧

识别客户的购买信号

促成成交？

4、客户的转介绍

Ø 树立内部优质服务意识

Ø 转介绍需要勇于开口

Ø 各岗位的主动联动销售

三、公私联动案例分享

1、个贷营销能力提升公私联动效果

个贷业务营销要点

开展个贷业务营销要遵循的原则

- 明确市场细分，选准目标客户群
- 大力发展重点个贷产品
- 开展交叉销售，凸显综合效益

一手房的营销策略

- 对开发商和楼盘营销代理公司的营销
- 对售楼先生/小姐的二次营销

二手房贷款的目标寻找和营销策略

- 案例分享：

成功案例：XX 银行XX 分行成功营销“上海国际花都”项目“房地产开发贷款与按揭贷款封闭运作”的模式，实现了公私业务“双丰收”。

2、服务三农产生业务机会

案例：甘棠农行新农合交叉营销方案

3、新产品金融 IC 卡产生业务联动机会

案例：华为园区卡

银医卡

物业卡