

《公司产品综合应用》

——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：客户市场细分和定位

一、共同的客户

📊 银行客户按行业划分分析

📊 银行客户按规模划分分析

小型企业

中型企业

大型企业

外资企业

小额无贷户营销服务策略

二：明确目标客户

- 1、 确定目标客户----共赢
- 2、 确定目标客户方法总结

查阅资料法

关联寻找法

中介合作法

客户介绍法

三：客户需求分析

- 1、 金钱游戏
- 2、 客户经营管理分析----黑点思维
- 3、 目标客户交叉销售需求分析

采购类客户需求分析

销售类客户需求分析

理财类客户需求分析

融资类客户需求分析

资金管理类客户需求分析

案例分析：万达百货综合服务方案分析

案例分析：德力西公司现金管理平台业务

案例分析：合肥哈街二次清分案例

案例分析：安粮集团基金分红避税方案

第三部分：客户识别与综合开发的技巧

一、完美的 MOTIVE 营销法则

🚦 Motivation principle (动机原理)

演练：分析客户需求动机

🚦 Orientating skill (定向技巧)

提问的技巧

同理心的表达

赞美的技巧

- ✚ Tracing the relations (追踪关联)
- ✚ Inspiring requirement (启发需求)
- ✚ Value show (价值展示)

二、FABE 说业务法

F—产品的功能与特色

A—产品的优点

B—产品的利益与好处

E—相关的证据

(案例：单位结算卡和基金定投)

破冰演练：基金定投产品话术销售脚本演练

三、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

第四部分：公司联动提升营销效果

壹、 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陈列)

(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

式、 公私联动案例分享

1、利用产业链金融进行综合营销

供应链模式下业务分析

- 1、供应链模式价值分析
- 2、供应链模式内容分析
- 3、供应链模式存款形成过程分析

案例：合家福百货连锁超市供应商案例带动交叉销售

票据业务模式下的业务分析

- 1、全额保证金银行承兑汇票
- 2、准全额保证金银行承兑汇票
- 3、票易票业务

案例：AA 电器的票据揽存之路

2、商户批量营销产生的机会

专业市场融资模式下业务分析

- 1、专业市场界定及业务思路
- 2、专业市场融资模式的参与主体
- 3、专业市场融资模式的银行收益分析
- 4、风险控制
- 5、业务流程及回款控制

案例：郑州百脑汇综合服务方案

3 事业法人客户综合需求引发销售机会

应收账款质押模式下业务分析

- 1、应收账款质押融资界定分类
- 2、特征分析
- 3、应收账款质押融资与一般担保贷款的差异分析
- 4、应收账款质押模式的银行收益分析

案例：政府批量采购引发的交叉销售机会

4、投行产品带动公私联动

案例：定向增发产生业务机会