

《个贷客户经理营销技能提升培训》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

【课程对象】：银行网点负责人、理财经理、个贷经理、小微经理

【课程时间】：浓缩版半天

【课程大纲】：

(领导开训:强调训练的意义和目的)

第一章、个贷和小微企业营销技巧和风险防控（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

一 个贷产品的营销服务切入点

个人消费类贷款业务

个人经营类贷款业务

个人商品房按揭贷款业务

其他个人信贷业务

二 个人贷款业务流程与实践

1、流程剖析

2、个贷分析方法与传统银行的信贷分析方法不完全相同

3、信用分析的5C法

案例：从人品分析打开突破口

三、小企业授信尽职调查阶段的沟通原则

1、尽职调查的关键词

• 关键词：1、获取。2、核实。3、调查。4、分析。

2、尽职调查原则

(一) 真实反映原则。

(二) 风险经理协同作业原则。

(三) 实地调查原则。

(四) 首贷面谈原则。

(五) 交叉验证原则

“高利贷”识别小贴士

案例：多维度分析个贷客户

案例：葡萄酒与航运油

三、个贷业务营销要点

1、市场细分

2、批量开拓

3、交叉销售

成功案例一：XX 银行上海分行成功营销“XX 花都”项目 8500 万元房地产封闭贷款业务分析

4、与客户沟通的方式与策略

- ✚ 电话沟通技巧
- ✚ 电子邮件的沟通技巧
- ✚ 手机短信沟通技巧
- ✚ 面对面接触的技巧
- ✚ 与客户第一次交谈的技巧
- ✚ 向客户告别的技巧

5、语言营销的技巧

- ✚ 文字语言营销技巧
- ✚ 肢体语言营销技巧

6、推销产品的技巧

- ✚ 直接推销
- ✚ 引导式推销
- ✚ 顾问式推销
- ✚ 一对一推销
- ✚ 广告式推销

4、小微存款营销技巧

- ✚ 客户典型需求与结算产品的匹配
- ✚ 如何将存款营销嵌入流程

四、微型企业贷款产品营销要点

- 1、贷款对象的定位
- 2、如何把握小微企业贷款的行业风险
- 3、小微企业主“高利贷”识别小贴士
- 4、如何应对诉讼？

案例：招行消费易、周转易的诉讼应对过程

五、贷款产品常见否决原因及案例分析

- 1、住房贷款的常见否决原因
- 2、汽车贷款的常见否决原因
- 3、商业用房贷款案例分析

4、个人抵（质）押循环贷款额度案例分析

5、项目准入的常见否决原因

第三章 个贷业务服务事件投诉抱怨处理

壹、 投诉、举报处理不当风险

案例讨论：某建行服务意识不到位引发客户投诉的风险

案例讨论：营销沟通引发客户投诉的风险

(1) 风险描述

(2) 风险影响

(3) 防范措施

✚ 负面事件化解不作为风险

✚ 新闻舆论应对不及时风险

案例：湖南怀化信用社的苦恼

二、客户投诉的三大定律

✚ 投诉前预防为主

✚ 投诉中解决导向

✚ 投诉后关注改进

三、投诉抱怨处理步骤

感性倾听

复述询问

解释澄清

提出方案

实施跟进

话术演练：四步安抚法 认同 - 赞美 - 转移 - 反问

课程结束：

一、 重点知识回顾

- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言