

课程：《网点负责人综合营销能力提升》- 网点目标客户营销与关系管理维护

授课时间：一天

授课对象：支行行长、网点主任、网点经理

授课内容：商业银行营销策略分析与目标制定

高效客户拜访与客户关系维护

客户批量营销活动设计与开展

第一部分 商业银行对公客户识别与深层需求挖掘技巧

一、明确目标客户

- 1、新客户销售线索开发
 - 模块 1 业务发展计划
 - 模块 2 关系营销：社交活动
 - 模块 3 组织销售活动
 - 练习：社交报告卡
- 2、盘活存量客户密码的方式方法
- 3、柜面流量客户的判断及分类
 - 奢侈品的初步认识
 - 客户判断的六个技巧
 - 客户分类的标准及简易营销对策
- 4、行外客户的搜集与甄别
 - 搜集客户源的技巧
 - 充分利用 CRM 系统，提供数据和技术支持
 - 分类与筛选客户的技巧
- 5：客户需求分析
 - 🎨 金钱游戏
 - 🎨 客户经营管理分析----黑点思维
 - 🎨 目标客户需求分析

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：阜阳燃气公司银行承兑汇票、买方付息票据、代理贴现

案例分析：美菱电器营销保兑仓业务

案例分析：德力西公司现金管理平台业务

案例分析：融资票据化财务顾问案例

案例分析：中粮集团基金分红避税方案

四、公司联动提升营销效果

1、公私联动目标客户诊断及营销机会挖掘

✚ 深度挖掘客户的需求

✚ 全方位诊断目标客户

✚ 目标客户筛选与分析

2.利用公司客户挖掘私人业务

3.利用私人客户挖掘公司业务

4.公私联动营销的完美结合

建立以客户为中心的理念，形成营销文化

✚ □ 产品与服务如何体现“以客户为中心”

✚ □ 网点营销文化建设关键点

➤ 举例 1：公司业务带动个金业务的机会挖掘

➤ 举例 2：公司业务带动个金业务的机会挖掘

5、网点内团队协作，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)

高效周会流程介绍

鼓舞士气----高效周会激励技巧

6、有效批量交叉营销活动设计与开展

🚩 □ 客户分层分级管理四步法

🚩 □ 客户关注点分析

🚩 □ 多渠道的活动推广、传播

🚩 □ 区域客户的交流活动

第二部分 批量客户沙龙营销（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、何谓沙龙

二、沙龙营销特点——小型 执行 精细

1、精耕细作的观念与营销流程工作

2、破旧立新——新型沙龙模式

🚩 太太下午茶

🚩 社区纳凉晚会

🚩 某外贸公司高管小聚会

🚩 沙画比赛

三、沙龙运作流程

决定成败的三大战役（客户预约、现场交流、后期追踪）

准备的要点 - 客户筛选及预约

沙龙组织的客户标准

客户邀约的技巧

视频导入：华夏一哥见面会客户邀约

电话邀约技巧三步曲——学员演练

(网点沟通、网点选择、客户筛选及沟通、会前分工会议、会前培训、物品准备)

2、会议中要点——展示与控场

(气氛调动、理应外和、现场促成、客户购买意向)

(1) 沙龙课件开发技巧

演示课件元素

常用的制作软件

(2) 了解你的听众

沙龙听众是什么群体？

他们为什么来参加你的沙龙？

他们对你要讲的了解有多少？

他们应该知道多？

他们对你有要求吗？

他们来自哪里？

.....

(3) 破冰之旅

自我介绍、展示内容期许(破冰)

精彩的开场白

克服紧张情绪的五招

(4) 时间控制技巧

(5) 形体语言

眼神交流

声音的力量——语音、语调、语速

体态的魅力——阅读肢体语言

(6) 提问应对与场面烘托

案例导入：PE产品销售成功案例——高特佳我们来了

3、会议后要点——维护与跟进

(签单客户追踪、意向客户追踪、向行领导汇报)

案例导入：风水沙龙——贵金属销售成功案例

第三部分 网点行长对客户营销的管理

(1) 客户信息管理客户信息管客户信息管理

- ✚ 客户信息维护的种类
- ✚ 客户信息维护的途径
- ✚ 如何利用客户信息

(2) 客户分层

- ✚ 客户分层方式
- ✚ 从维护角度看客户分层法
- ✚ 客户维护的频率

(3) 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

(4) 监测客户发展，管理发展中的客户关系

管理发展中客户关系的指导框架

预防客户流失具体措施举例

✚ 客户流失的预警信号

✚ 对策

客户的业务量降至银行经理服务范围以下时的对策

持续惊动你的客户

送给支行行长的话：发上等愿、结中等缘、享下等福

向高处立、就平处坐、从宽处行