

《客户经理零售信贷综合能力提升培训》

——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】：实战版 1 天

【课程大纲】：
(领导开训:强调训练的意义和目的)

头脑风暴：每人提出工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析。

商业银行传统金融模式受到冲击，正如比尔·盖茨所说：“传统银行如果不改变，就是 21 世纪快灭亡的恐龙。”

客户对于银行需求的转变

客户的现状

第一章、客户存量盘活密码（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)、客户关系两手抓

✚ 对公——创造并满足机构核心需求

案例:政府批量采购案例成就批量高端客户

✚ 对私——创造并满足个人核心需求

案例:华为园区卡

(二)、客户关系维护的主要方法与途径

✚ 电话接触

✚ 邮寄宣传单张

✚ 面对面接触

✚ 客户开发销售信函

✚ 举办说明会

✚ 电子邮件和手机短信息

各种开发方法的结合应用

案例：最会说话的人

(三) 沙龙营销法

✚ 精耕细作的观念与会议营销流程工作

破旧立新

决定成败的三大战役（客户预约、现场交流、后期追踪）

会前准备的要点

（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）

会议中要点

（气氛调动、理应外和、现场促成、客户购买意向）

会议后要点

（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

✚ 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：非诚勿扰片段

电话邀约技巧三步曲

(四) 高端客户信息管理

✚ 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

(五) 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
 - 语言营销的技巧
 - 1、文字语言营销技巧
 - 2、肢体语言营销技巧
- (六) 产品推销的技巧
 - 1、零售经理推销产品的技巧
 - 直接推销
 - 引导式推销
 - 顾问式推销
 - 一对一推销
 - 广告式推销
 - 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
- (七) 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
- (八) 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

导及模拟演练)

(一) 客户关系的 4 个阶段：认识→好感→信赖→同盟

- ✚ 了解客户圈层及如何介入圈层
- ✚ 读懂社交语言
- ✚ 有哪些社交活动聚集客户
- ✚ 如何开发大客户

(二)、客户公关的关键 3 点

- ✚ 找对人
- ✚ 说对话
- ✚ 做对事

(三)、生活品味的共同话题

一、综合类（包、饰品、衣服、香水、化妆用品）

关于 LV 的三个传说

(案例：安徽中行某网点排队等候的客户中有一个女孩挎了一个很漂亮的 LV 包包，大堂经理和柜面怎么互动营销)

HERMES 在奢侈品中的定位

GUCCL 的主风格

CHANEL 的故事

GIORGIO ARMANI 在意大利的地位

Dior 这个单词的来历

关于 FENDI

PRADA 的介绍

VERSACE 的来历

二、手表类

PATEK PHILIPPE 钟表界的天皇巨星—百达翡丽介绍

GP 芝柏表的介绍

PIAGET 伯爵表的介绍

VACHERON CONSTANTIN 江诗丹顿表的介绍

(案例：一位中行的理财经理给一个女客户送生日礼物发现这个女客户有

一块新的江诗丹顿表，于是展开话题进行营销)

JB 钟表界历史最悠久的品牌—宝珀

ROLEX 个性的手表品牌--劳力士

LONGINES 浪琴表的介绍

三、茶道与茶文化

茶道的历史

向现实中寻找 - 日本与台湾

在茶香中拉近距离

四、红酒与雪茄

客户的心头好

五 婚姻与传承

新版婚姻法解读

案例：侯耀文猝死导致遗产纷争

视频：《非诚勿扰》二中李香山的心愿

第三章、客户走出去营销技巧（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、挖掘和识别高端客户

(一)、目标客户挖掘与识别

(二)、MAN 法则

二、高端客户信息收集与引导

(一)、高效收集客户需求信息的方法

(二)、高效引导客户需求的方法

(三)、客户合作心理分析

三、高端客户沟通引导策略

(一)、SPIN 引导技巧

(二)、沟通引导的目的

(三)、沟通引导实用策略

四、银行高端服务项目呈现技巧

- (一)、影响产品呈现效果的三大因素
- (二)、产品推介的三大法宝
- (三)、产品组合配置营销技巧
 - 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

五、客户异议处理技巧

- ❖ (一) 处理异议—异议是黎明前的黑暗
- ❖ (二) 追根究底—清楚异议产生的根源
- ❖ (三) 分辨真假—找出核心的异议
- ❖ (四) 自有主张—处理异议的原则
- ❖ (五) 化险为夷—处理异议的方法
- ❖ (六) 寸土寸金—价格异议的处理技巧
- ❖ (七)、客户核心异议处理技巧

示范指导、模拟练习

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评短片观看及案例分析：

七、高端客户关系维护与深度开发策略

- (一)、客户关系两手抓
- (二)、营建客户关系技巧
- (三) 持续惊动你的客户

第四章、个贷和小微企业交叉营销技巧 (案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴)

一个贷产品的业务种类和营销切入点

- ✚ 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、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

四、小微存款营销技巧

- ✚ 小微企业贷款客户的真实需求
- ✚ 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