

《私人银行客户经理工作指引及素养提升》

——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、财富经理、私人银行家

【课程时间】：实战版 4 天、浓缩版 2 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。

前言、高端客户服务理念 (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、商业银行的竞争现状

二、高端客户战略的意义

- ◆ 客户对于银行需求的转变
- ◆ 客户的现状
- ◆ 为什么需要财富管理？

三、高端客户之市场争夺现状

中外资银行门对门竞争，是什么成为了挽救银行的重要策略？

四、他行先进经验借鉴

- (一)、市场现状分析
- (二)、市场定位分析
- (三)、营销策略分析
- (四)、销售技巧分析
- (五)、服务意识分析
- (六)、服务技巧分析
- (七)、服务项目
- (八)、服务对象
- (九)、服务模式
- (十)、服务机构
- (十一)、服务特点

(十二)、服务内容

(十三)、增值服务

再走高端路线 - 私人银行

第一章、深度分析高端客户的心理及深层需求 (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、高端客户划分

二、高端客户常见职业分析

三、高端客户心理动机分析

四、高端客户常见性格和决策身份识别

家庭总管型

独立自由型

投资恐惧型

隐姓埋名型

聚财型

赌徒型

创新型

贵宾范

权贵范

五、高端客户核心需求分析

1、客户服务需求分析

功能的需求

信息的需求

情感的需求

感观的需求

社会认同的需求

(案例：北京 798 能满足什么样的需求)

2、服务的终极目标----大客户忠诚

案例分析：某信托产品向高端客户倾斜

优质客户参考特征分析

中银香港私人银行营销案例

第二章、高端客户服务流程与礼仪 (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、高端客户服务三大要素

二、银行高端客户服务流程

(一)、 高端客户服务流程要求

(二)、 高端客户服务流程评分标准

三、高端客户服务沟通技巧 (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) : 高效沟通的一、二、三、四

✚ 沟通的定义

✚ 高效沟通的重要意义

✚ 高效沟通之一 (基本原则)

✚ 高效沟通之二

--语言的沟通

--非语言的沟通

✚ 高效沟通之三

共同协议

案例导入 : 高端客户服务沟通正反两案例分析

思想情感

明确目标

✚ 高效沟通之四

怎样表达清楚

倾听的五个层次

视频导入 : 新结婚时代片段

问比说更有效

回答的境界

案例 : 银行 : 中高端客户一对一关怀案例分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、私行客户关系营建与公关技巧 (案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练)

壹、 客户关系的 4 个阶段 : 认识→好感→信赖→同盟

✚ 了解富豪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、私行客户公关的关键 3 点

✚ 找对人

✚ 说对话

✚ 做对事

四、高端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

第四章、高端客户产品营销技巧（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、团队配合营销技巧

五、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）、组合营销技巧

银行高端客户常见服务项目呈现技巧-----短片观看及案例分析、综合模拟演练

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

第五章、私行客户关系维护与关系深化

(一)、客户关系两手抓

- ✚ 对公——创造并满足机构核心需求
- ✚ 对私——创造并满足个人核心需求

(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

(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——中行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) 私行客户信息管理

✚ 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) 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

(六) 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

(七) 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

客户的业务量降至私人银行经理服务范围以下时的对策

短片观看及案例分析：中行大客户关系营建案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评