

《养老金业务营销全流程培训》

——银行服务营销专家 汪含老师主讲

【课程对象】：银行行长、养老金部门产品经理、客户经理

【课程时间】：精华版 1 天、实战版 2 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：您碰到哪些关于养老金业务营销服务的疑惑和难点？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。

课程内容

第一部分：形势篇：金融行业服务营销已兵临城下

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）

第二部分 政策篇：养老金业务相关政策解读

一、养老金业务概述

1、中国养老保障体系框架分析

2、养老金业务

企业年金

员工福利计划

职业年金

养老金咨询

二、养老金业务的发展现状

1、企业年金——养老保障体系的三大支柱之一

2、国外企业年金情况介绍

美国——401k 计划

智利 ——AFP

澳大利亚——“超级年金”

香港——“强积金 MPF

中国大陆——中行的运作模式

3、我国企业年金有关政策解读

《企业年金试行办法》

《企业年金基金管理试行办法》

《关于中央企业试行企业年金制度的指导意见》

《关于企业新旧财务制度衔接有关问题的通知》

第三部分 模式篇：如何运作企事业年金

一、企业年金运作框架

受托模式

整体管理模式

二、企业年金制度要点

三、企业年金方案设计思路及建议

方案设计原则

方案设计整体思路（适用分支机构较多的大型企业）

方案设计核心内容

参加人员

缴费比例

替代率

权益归属

归属权益的收回和使用

个人账户管理模式

年金待遇计发方式

四、企业年金计划建立流程

第四部分 内涵篇 企业年金业务服务内容

壹、 基本服务与增值服务

贰、 企业年金账户管理定制服务

参、 标准企业年金产品介绍

1、 标准化年金计划与单一年金计划的比较

2、 什么客户适合于标准企业年金计划

3、 “2+2”模式标准计划角色定位

四、 标准计划业务服务流程介绍

伍、 企业年金基金托管业务流程和基本服务

六、 企业年金基金托管增值服务

第五部分 营销篇：企业年金营销技巧的探讨

一、 营销战略与客户分层营销

二、 确定目标对象的定点营销

1、 营销国有企业应关注的问题

2、 营销民营企业、外资企业应关注的问题

3、 营销转制企业应关注的问题

4、 营销已建补充养老保险企业应关注的问题

5、 营销合同快到期企业应该注意的问题

案例：中行营销 XX 集团实例

6、 与商业保险、企业自管的比较

第六部分 实战演练——银行年金产品方案设计和展示技巧（如课程时间有限，此部分省略）

一、 银行产品设计方法

1、 研究客户需求

2、 寻找创新机会点

3、产品设计

4、论证相关设计

式、产品方案展示技巧

- 1、展示专业形象
- 2、亲和力技巧
- 3、影响对公业务展示效果的三大因素
- 4、对公业务展示推介的三大法宝
- 5、如何向对公客户陈述和展示营销方案

三、商业银行客户异议处理技巧

- 1、处理异议—异议是黎明前的黑暗
- 2、追根究底—清楚异议产生的根源
- 3、分辨真假—找出核心的异议
- 4、自有主张—处理异议的原则
- 5、化险为夷—处理异议的方法
- 6、寸土寸金—价格异议的处理技巧
- 7、客户核心异议处理技巧

四、通过实战，请学员在实践中掌握知识点，包括方案设计、方案展示、处理异议、商务谈判相关技巧，在点评环节中给予有针对性的意见和建议。

要求每组学员晚自习时间依据老师的产品设计要求提供一份在工作中撰写的养老金营销金融服务方案，业要求如下：

- 1.版式要求：PPT 版。
- 2.写作页码要求：PPT 页码不少于 30 个。

3.演练要求：每组学员时间 20 分钟。选择几组进行展示，训练学员方案制作能力、呈现力和展示方式。

(1)要求在课堂上用 10 分钟时间将本人提供的金融服务解决方案向老师与全体学员进行路演，接受老师与学员点评考评。

(2)另一小组在充分了解展示案例的基础上，进行提问与点评，时间 5 分钟。学员路演结束后，选 2 名学员作为客户代表进行提问点评，其中 1 人作提问代表，提问的内容主要是关于客户需求方面的疑问、金融服务解决方案方面的疑问及金融服务保障措

施方面的疑问；1人作点评代表，站在客户的角度对学员制作与路演的金融服务方案进行点评，点评的内容主要包括金融服务方案整体设计的美观性与科学性、客户需求分析的准确性与差异性、金融服务解决方案的针对性与操作性、金融服务保障措施的可操作性与竞争性、学员路演的综合表现等。

(3) . 老师点评，时间5分钟。主要对金融服务方案制作与路演从肯定成绩、分析存在的不足与改进建议三个方面进行综合点评。

(4) 最终演练结果和点评精华，将请每一小组完善PPT，形成本行精选案例题库。

授课方式

集中授课为主、小组讨论，小组演练，案例分析。

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