

# 课程：《网点负责人综合营销能力提升》 - 银行存量客户 深挖与维护 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

### 第一部分 商业银行对公客户识别与深层需求挖掘技巧

#### 一、对公客户市场细分

- ✚ 银行公司客户按行业划分分析
- ✚ 银行公司客户按规模划分分析
  - 小型企业
  - 中型企业
  - 大型企业
  - 外资企业

#### 二：小微企业行业分析

##### （一）、小微企业概述

- 提示内容：了解小微企业信贷客户的范围，了解发展小微企业业务的必要性，熟悉小微企业划型标准及主要特点。

- 1、小微企业客户范围
- 2、小微企业划型标准
- 3、小微企业总体特点

##### （二）、小微企业目标客户

提示内容：掌握小企业条线授信对象及目标客户，熟悉主要目标客户群。

- 1、不同小微企业特征分析
- 2、企业生命周期分析
- 3、如何解决小微企业特点中存在的问题
- 4、目标客户定位
  - 聚焦消费性行业，重点营销以国内需求拉动、弱经济周期、与衣食住行密切相关的消费性行业。

- 遵循“熟、小、好”的客户选择标准
- 小微企业目标客户群以“一圈一链一区”为主。

## 5、集群客户批量开发

### (三)、小微企业目标客户群

提示内容：分析小微企业的主要目标客户群体，掌握重点支持营销的客户群体。

#### 1、商圈客户群

商业街区营销途径与方法

品牌经销商营销途径

餐饮类小微企业营销途径

电影院线营销途径

行业协会（商会）营销方向

电商平台营销方向

#### 2、供应链客户群

重点营销与核心企业合作持久稳定、关系良好，在产品和服务方面具有一定优势，与核心企业间依存度较高的小微客户。

#### 3、园区客户群

园区营销途径与方法

科技型小微企业营销途径与方法

节能环保型小微企业营销途径与方法

## 三、盘活存量客户密码

### 1、盘活存量客户密码的方式方法

练习：社交报告卡

### 2、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

### 3、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

### 4：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：安粮集团基金分红避税方案**

#### 四：制定访问计划

- ✚ 资料----提前了解客户
- ✚ 精神面貌—做好充分的准备工作
- ✚ 制定访问计划----时机
- ✚ 制定访问计划----人员（关键人员）
- ✚ 制定访问计划----第一印象
- ✚ 制定访问计划----寒暄的话题选择

#### 五：说服客户的技巧

- ✚ 说服客户技巧----利益介绍法
- ✚ 说服客户技巧----现实利益法
- ✚ 说服客户技巧----事实证明介绍法
- ✚ 说服客户关键点----1、倾听
- ✚ 说服客户关键点----2、提问
- ✚ 说服客户关键点----3、底限
- ✚ 说服客户关键点----4、报盘
- ✚ 说服客户技巧----临门一脚

识别客户购买信号

（语言信号）

（行为信号）

（FBI教你破解肢体语言）

临门一脚十大成交策略

（投石问路法）

- (提炼共识法)
- (直接请求法)
- (循序渐进法)
- (衷心赞赏法)
- (实证借鉴法)
- (以退为进法)
- (循循善诱法)
- (优惠诱导法)
- (立即行动法)

## 第二部分 高端客户接触维护与顾问式营销技巧

一、高端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）

（一）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）、高端客户公关的关键 3 点

- ✚ 找对人
- ✚ 说对话
- ✚ 做对事

（三）、高端生活品味的共同话题

1 综合类（包、饰品、衣服、香水、化妆用品）

关于 LV 的三个传说

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

## 2、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

## 3、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

## 4、红酒与雪茄

客户的心头好

## 5、婚姻与传承

新版婚姻法解读

案例：候耀文猝死导致遗产纷争

视频：《非诚勿扰》二中李香山的心愿

二、高端客户激活密码（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）高端客户划分

1、高端客户常见职业分析

2、高端客户三大需求

### 3、高端客户心理动机分析

### 4、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

### (二)、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

#### 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

#### 3、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、网点行长对高端客户营销的管理

#### (1) 高端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