

《银行“两扫五进”外拓营销训练营》课程大纲

-----实战营销管理讲师 张朝强

【课程背景】：

随着金融市场逐步开放，利率市场化发展，国家政策调整，国内银行面临外资银行、金融企业、同业竞争等重重挑战。如何突出重围，打造新天地，创造新业绩？是墨守成规、坐以待毙，还是创新求变、主动出击？其实银行还是有自身独特的优势，也还可以采取新的有效的营销模式。让我们一起走进外拓营销吧！

【培训目的】：通过拓展提升银行的知名度及客户的信任感，并加强员工的营销能力。

【培训思路】：1、培训辅导的形式：理论+训练+实践+辅导纠偏+总结+建议。让学员学得更牢固，更好地学以致用、融汇贯通、举一反三，更高效、实用，扎实地提高销售能力。

2、学习宣传的各种方式、技巧，包括线上线下、网点内外。

3、加强对客户心理、人性的学习，“内功、外功”内外兼修，既学习销售的技巧，又能掌握人性。《孙子兵法》：“攻城为下，攻心为上。”让学员重视人性、心理，重视客户信任感、客户关系的建立，而不是急于求成的功利浮躁，用真诚感动客户，用专业征服客户，用服务赢得客户，用沟通引导客户，成交自然水到渠成。

【培训学员】：网点主任、客户经理、部分柜员

【课程时间】：5天（2天课程+2.5天辅导+0.5天总结）4天（1天课程+2.5天辅导+0.5天总结）或者3天（1天课程+1.5天辅导+0.5天总结）

【课程大纲】：本课纲是课程部分

第一章、银行为什么要做外拓营销？（略讲）

一、银行面临挑战？

（一）宏观：三大挑战

- 1、外资银行
- 2、金融脱媒
- 3、利率市场化

（二）微观：

- 1、本银行附近区域挑战
- 2、本银行发展现状

二、银行如何应对？

- （一）主动
- （二）求变
- （三）SWOT分析
- （四）定位
- （五）差异

三、银行外拓营销？

- (一) 机会
- (二) 情感
- (三) 利益
- (四) 团队
- (五) 健康

第二章、银行如何进行外拓营销？（重点）

一、银行外拓前准备

(一) 心态准备

- 1、销售---世界上最伟大的事业！
- 2、销售是什么？
- 3、成交就是为了爱！
- 4、剩者为王！---销售从拒绝开始，没有失败，只有放弃！
- 5、凡事的发生，必有其原因，必有利于我！
- 6、无论发生什么，勇于负责！
- 7、做销售就是学做人！
- 8、只为成功找方法，不为失败找借口！
- 9、卓越源自企图心
- 10、没有完美的个人，只有完美的团队

(二) 能力准备

- 1、目标
- 2、重点
- 3、流程
- 4、话术:各项产品的营销话术（包括现场、电话、短信）
- 5、预案
- 6、相关知识
- 7、时间管理
- 8、分工合作

(三) 物品准备

- 1、身份物品：
- 2、资料物品：
- 3、设备物品：
- 4、赠品礼品
- 5、其他用品

二、银行外拓沟通销售技巧

(一) 客户心中 6 问？

(二) 如何快速建信任关系？

- 1、寻找关系
- 2、职业形象

-
- 3、人格魅力
 - 4、沟通技巧

(三) 营造氛围

- 1、观察聆听
- 2、寒暄赞美

(四) 理解共赢

- 1、开场白
- 2、送礼品

(五) 分析客户 (分析问题)

- 1、准客户 4 要素
- 2、客户三品三表
- 3、客户心中 4 C
- 4、提问挖掘需求

(六) 呈现技巧 (提出方案)

- 1、F A B E 法
- 2、T 形对比法
- 3、阴阳互动法
- 4、案例见证法

(七) 异议处理

- 1、银行客户异议产生的原因分析
- 2、银行客户异议处理的时机及策略
- 3、银行客户异议处理的流程
- 4、降龙十八掌---异议处理技巧：肯定法、太极法、惊讶法…… (选几种实用的技巧)

(八) 缔结成交

- 1、银行客户购买的 5 种信号
- 2、银行客户成交前的铺垫
- 3、银行成交 9 赢神功----成交技巧
 - 1) 假设成交法
 - 2) 选择成交法
 - 3) 宠物成交法
 - 4) 回头成交法
 - 5) 对比成交法
 - 6) 机会成交法
 - 7) 6+1 成交法
 - 8) 欲擒故纵法
 - 9) 交叉成交法

三、银行“两扫五进”外拓营销流程及要点

(一) 银行“两扫”

1、门店

- 1) 分工合作
- 2) 准备工作
- 3) 路线安排
- 4) 拜访流程
- 5) 邀转介绍

2、楼宇

- 1) 分工合作
- 2) 准备工作
- 3) 通保安、前台、决策链

(二) 银行“五进”

1、社区（包括市场）

- 1) 选好地址
- 2) 领导支持
- 3) 打通管理
- 4) 准备工作
- 5) 集客拓客
- 6) 邀转介绍

2、乡镇

- 1) 打通管理
- 2) 借力合作
- 3) 摊网互动
- 4) 点线结合
- 5) 邀转介绍

3、单位：企业、事业、机关（三种单位）

- 1) 寻找关系
- 2) 预约拜访
- 3) 分析决策链
- 4) 过关访谈
- 5) 宣讲导入
- 6) 邀转介绍

四、特殊营销模式

(一) 异业间联盟

(二) 借势巧营销

(三) 集群化营销

(四) 链条式营销

(五) 资产证券化

第三章、银行外拓营销后跟进维护？

- 一、跟进维护的要点
- 二、短信跟进的技巧
- 三、电话沟通的技巧
- 四、会议宣讲的技巧
- 五、赠送礼物的技巧