

# 《商业银行小微信贷业务营销新思维与营销沟通技巧》

时长：6 课时

讲师：仪青涛

**【课程背景】**个人信贷业务是商业银行的战略选择，其市场巨大但又面临较大的风险，在风险防控的前提下拓展业务对小微金融实践者提出了较高要求。在营销过程中，谈判无处不在，还是日常的沟通，都会涉及到谈判，这是客户经理必备的一种职业素质，也是各种商务活动中频繁使用的一种重要技能。如何能成为个人信贷业务真正的谈判高手？如何与其他的谈判高手过招？如何在营销活动中应对自如呢？答案呼之欲出，即需要专业的谈判技能训练。

## **【课程目标】**

- 1.透析零售业务发展策略，为零售信贷业务标准化产品及流程体系提供指导；
- 2.通过典型案例及陌拜演练，为客户经理提供谈判技巧；
- 3.通过批量营销的典型案例及现场互动，为优秀客户经理产品设计打开思路。

**【授课形式】**结构型知识讲授+典型案例研习+互动型研讨

**【授课对象】**商业银行高级管理人员、零售条线中高级管理人员、个人信贷客户经理。

## **【课程目录】**

第一部分 小微金融思维导论

一、良好的小微金融

二、小微金融几个版权观点分享

三、小微金融战略定义解析

1.一般银行定义

2.问题与困惑

3.小微金融的战略视角

四、主要商业银行小微金融发展比较

五、小微金融的商业可持续问题

1.什么是商业可持续

2.商业可持续发展的目标体系

3.面临的困难与突破

## **第二部分 小微金融营销与创新**

一、什么是小微产品

1.客户界定标准

2.产品导向标准

3.客户经理体验标准

4.风险控制标准

二、如何进行营销设计

1.标准化思维

① 标准就是效率

② 标准就能降成本

③ 标准就能提高满意度

## 2.问题导向思维

① 客户需求是什么

② 客户经理需求是什么

③ 管理的需求是什么

④ 新产品解决哪些问题

## 三、营销创新的源泉

### 1.银行的优势与不足

### 2.大金融学习

① 融资租赁的思路与方法

② 互联网金融思维运用

### 3.产品效率监控

### 4.风险实践验证

## 四、小微信贷标准化业务效能提升实践案例

### 1.效率提升类

### 2.客户便利类

### 3.额度提升类

### 4.收益提升类

## 五、大数据背景下小微金融创新策略选择

### 1.营销导向

### 2.创新视野

### 3.创新工作新思维

### 第三部分 小微金融营销与创新实践与案例

#### 一、客群在哪里

##### (一) 大数据线索

1. 存量资源
2. 数据中介
3. 媒介资源
4. 典型客群：电动车 B 类、C 类端；商超的核心数据-烟草

##### (二) 客户爆炸

1. 客户数据利用
2. 客户资源利用
3. 发掘典型客户价值：物流客户

#### 二、怎样实现精准营销

##### (一) 客群归纳

1. 盈利模式
2. 客户特性
3. 数据整理

##### (二) 营销实践

1. 失败的可能情形
2. 营销步骤

#### 三、标准数据场景案例

1. 商超类

2.按揭房产类

3.电商类

#### 四、非标准场景批量营销案例

1.网约车

2.养殖户

3.专业市场业户

4.设备按揭

5.加盟商

### 第四部分 优势谈判技巧运用

#### 一、优势销售谈判的原则、要素及合作策略

1.优势谈判的基本原则、关键要素

2.以双赢为目标的合作策略

3.优势谈判过程 VS 常规谈判流程

4.优势谈判的价值态势分析

5.商业银行个贷客户经理角色定位

6.个贷客户经理的专业修炼

7.课堂测试：销售谈判情境模拟测试

#### 二、优势销售谈判的专业沟通技巧

1.塑造成功谈判者的专业形象

2.客户信息收集、整理与分析

3.“关系”对销售谈判的重要性

4.如何赢得客户的信任

5.“望闻问切”的专业销售沟通技能 –

三、优势销售谈判流程与技巧

1.开局技巧

2.谈判中期技巧

3.谈判终局技巧

## **第五部分 客户拜访及维护技巧**

一、陌拜与自我价值修炼

二、客户拜访准备

1.心理

2.物资

3.衣着

三、电话及拜访演练及问题处理

1.打电话技巧

2.客户拜访技巧

四、陌拜失败因素