

# 课程名称：《从对公营销菜鸟到金牌客户经理训练营》

主讲：黄薇云老师 18 课时

## 【课程大纲】：

### 第一天 客户拓展六步法

#### 第一章：商业银行客户经理制认识

##### 1、客户经理与传统信贷员的区别

##### 2、对公客户经理工作职责

(从自己亲身案例引入)

#### 第二章 客户拓展六步法

##### 一、第一步 目标客户寻找

##### 1、资料法

如何进行电话邀约？

电话沟通的脚本设计

电话预约实战中的几大误区

(电话预约成功亲身案例：通过报纸获得的机遇)

(亲身案例：一条横幅的故事)

##### 2、楼宇法

(亲身案例：从扫楼被抓到最后批量营销商务楼成功的妙招)

##### 3、连锁法 四种方法

(亲身案例：假洋鬼子的故事)

##### 4、中介法

(亲身案例：从被招商办领导俯视到邀请讲课到顺势营销大量客户的故事)

##### 5、公私联动法

##### 6、培训班拓展客户

(亲身案例：自己在培训班开拓高端同学客户的心得体会)

##### 7、互联网营销

##### 8、展会营销

## 二、第二步 选择客户的策略

1、严格遵循总行的信贷政策指引

2、遵守本行的信贷风险偏好

3、与本行资源高度吻合

4、建议关注富人家的“小姐”

(亲身案例：扶持大型民营集团的子公司)

5、国有企业 民营企业 外资企业 各自特点

(亲身案例：被大型国企接纳-拒绝-接纳-信任一波四折故事)

## 三、第三步 拜访客户流程

1、拜访前

(反面案例：没有做好开发准备导致营销失败案例)

2、拜访中

1)商务会面礼仪

握手礼仪

名片礼仪

介绍他人礼仪

2)拜访礼仪

拜访前预约

拜访前准备

适时告辞

注意事项

拜访后的工作

3)接待礼仪

轿车座次

迎接宾客

行进位次

引导入座

会见面谈座次

送行原则

(场景演示：客户经理和领导拜访客户小组实战演练)

#### 四、第四步 甄别有价值客户

- 1、企业家的素质
- 2、团队管理水平
- 3、企业员工素质和精神面貌
- 4、报表分析 现金流充足
- 5、公司经营实力

(亲身案例：央企表面实力雄厚，事实差点发不出工资的案例)

- 6、上下游企业
- 7、竞争对手评价
- 8、评估客户贡献度

#### 五、第五步 拓展到合作 6 个阶段

- 1、第一阶段：结交和认识人品
- 2、第二阶段：客户主动询问和了解银行产品
- 3、第三阶段：初始常识性合作
- 4、第四阶段：合作新产品
- 5、第五阶段：提出改进和个性化需求
- 6、第六阶段：成为忠诚客户，贡献度提升

#### 六、第六步 找准营销切入点

- 1、收集客户情报

(失败案例：知己不知彼导致营销失败)

- 2、客户最感兴趣的利益点

案例讨论 (每个环节客户最感兴趣地方在哪里?)

### **第二天：存量客户的深度维护和深度开发**

#### 一、存量客户的价值

#### 二、存量客户需求分析

- 1、存量客户对银行的五大核心需求

(案例：通过客户需求的谈判技巧)

- 2、强势客户的需求

### 三、存量客户深度维护原则：

1、注重过程管理（产品跟进维护和关系维护）

2、注重客户满意度管理

3、关键人物维护原则

4、如何克服级别不对等造成的恐惧心理

1) 成功的形象吸引成功

2) 积极向上的心态吸引成功

3) 整合资源的能力吸引成功

（亲身案例：如何拼抢资源丰富的平台客户）

### 四、如何提高沟通能力，与不同客户沟通中挖掘需求

1、沟通的道法术器

2、同理心沟通五部曲

（小组练习：面对客户异议的非暴力沟通的练习）

3、自我测试：自己属于什么性格

4、针对四种客户性格的沟通技巧

案例：如何与刁蛮的人打交道的思路

### 五、有效赞美的四三法则

赞美三个层面

赞美三种方式

赞美三面镜子

赞美三条戒律

### 六、增进客户关系的四把钥匙

### 七、维护客户关系的铁的纪律

### 八、增加黏度交叉营销魅力

（亲身案例：自己一次营销五种产品示范）

### 九、存款增存九大招

1、通过表外业务吸收存款

（案例分析：表内业务和表外业务区别）

2、通过批发市场吸收存款

(案例：XX 小商品批发市场批量吸收商户存款)

### 3、深挖现有微型企业存款

(案例：XX 支行大幅提升 50 万左右微型客户存款)

### 4、发行定制理财派生存款

(案例：XX 银行发行理财产品拼抢客户)

### 5、围绕政府要项目吸收存款

(案例：XX 银行城镇化贷款营销方案)

### 6、授信方案设计派生存款

(案例：XX 医院授信方案吸收存款)

### 7、收费权质押设计吸收存款

(案例：XX 旅游公司景区门票质押方案吸收存款)

### 8、现金管理方案设计吸收存款

(案例：XX 集团的现金管理方案吸收存款)

### 9、培育潜在客户上市吸收存款

(案例：xx 银行分步骤培育早期客户上市吸收存款)

(课中头脑风暴，分组讨论)

## 第 3 天：对公客户经理必备的四大素养和六大能力

### 一、必备的四大素养

#### 1、追求卓越意识

(亲身案例：营销国有进出口公司莫名其妙被骂的案例)

(亲身反面案例：自己团队被动营销失去客户)

#### 2、热情服务意识

(亲身案例：来自朋友婚宴上的成功营销)

(亲身案例：2 个错别字的营销案例)

(亲身案例：保全客户面子的故事)

(亲身案例：设身处地为化工企业考虑成本案例)

#### 3、强大的心理素养

(亲身案例：营销极有背景的公司成功案例)

#### 4、团队合作精神

(反面案例：一盘散沙，团队合作失败的案例)

亲身案例分组讨论：如何建立团队互相信任？

## 5、点评分析

# 二、必备的六大能力

## 1、协调沟通能力

(反面案例：与审批人无效沟通的案例)

(故事：与不同风格客户沟通的小故事)

(小组团队演练：如何与强势客户沟通场景演练)

## 2、风险驾驭能力

(反面案例：忽视风险，造成不良的案例)

## 3、市场洞察分析能力

(反面案例：与新上任财务老总沟通不畅的案例)

## 4、应变能力

(亲身案例：自己客户被人看上的应对方案)

## 5、创新能力

(案例：汽车销售行业创新的案例)

## 6、管理自己能力

(反面案例：不主动学习失去客户的案例)