

课程名称：《对公客户经理工作范式与营销全流程》

主讲：黄薇云老师 12 课时

【课程大纲】：

第一单元：商业银行客户经理制认识

- 1、商业银行客户经理制
- 2、客户经理与传统信贷员的区别
- 3、客户经理来源
- 4、对公客户经理工作职责
(从自己亲身案例引入)
- 5、对公客户经理日常工作流程
- 6、对公客户经理必备业务技能

第二单元：客户拓展六步法

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
(亲身案例：通过报纸获得的信息成功案例)
(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)
- 5、公私联动法
- 6、培训班拓展客户
- 7、互联网营销

8、展会营销

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)

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

(亲身案例：如何尊重对方，在竞争中取胜)

(头脑风暴：如何听出弦外之音)

商务拜访礼仪

- 3、拜访后

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
- 6、上下游企业
- 7、竞争对手评价
- 8、评估客户贡献度

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

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?)

第三单元：审慎保密原则和对公客户的深度开发

一、审慎保密原则

- 1、当面处理
- 2、双人办理
- 3、自己经验分享
- 4、三个风险案例的分析和自己的经验

二、对公客户的深度开发

- 1、考虑发展前景
(案例：不在乎一时得失，拼抢 XX 电力公司的案例)

- 2、交叉营销魅力
(亲身案例：自己一次营销五种产品示范)

- 3、挖掘客户的潜在需求

三、存款增存九大招

- 1、通过表外业务吸收存款
- 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)

第四单元：对公客户经理必备的软实力

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：营销 XX 行业协会艰难成功的案例，需要哪些素质和

技能？

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)

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)