

# 课程名称：《对公客户经理团队协作演练》

主讲：黄薇云老师 6课时

## 【课程背景】：

单兵作战营销的年代已经一去不复返了，如今的银行已进入团队作战、协同营销的年代了。无论是营销初期还是后期客户维护，都需要团队的支持。需要得到信贷部门、风险部门、会计部门、科技部门和自身部门同事支持，才可能成功。其实内部营销、团队协作比外部营销重要的多。所以客户经理必须具备团队精神。牢记：我不是一个人作战，我们是一个团队，我们无坚不摧。

随着发展现状，对公客户经理会有以下困惑和表现：

- √银行内部沟通太难了，审批部简直是把我们当坏人！
- √好不容易拉来的客户，会计部门总是在细节上和我们过不去！
- √自己忙进忙出，饭也顾不上吃，同事们却不肯配合！
- √总感觉自己很努力很优秀，自己在团队中做的贡献最大！

## 【课程收益】：

- √通过案例分析和团队协作的游戏，提高客户经理的团队协作精神
- √通过团队协作方式讲述，场景重现帮助客户经理提高沟通能力，提升团队协作意识

本次课程通过结构性知识介绍、大量亲身案例和典型案例分析、经常性的头脑风暴、互动型技巧训练、提高客户经理团队协作能力，实现个体效能的最大化。

## 【课程大纲】：

### 第一天 客户经理团队协作和演练

#### 一、团队的巨大作用

- 1、公司客户特点：需求的复杂化和集团化
- 2、团队协作的优势

#### 二、团队的不同角色认知

- 1、客户经理 执行者 创新者

- 2、风险经理 监督者
- 3、审批人员 完美者
- 4、产品经理 技术专家支持者
- 5、行长 凝聚者

### 三、团队的形式和特点

#### 1、客户经理小组

紧密型 长期性 及时性

#### 2、不同部门组成的项目小组

### 四、团队精神的培育

#### 1、提高团队的凝聚力

(案例：优秀员工组成的项目小组团队合作失败的案例)

#### 2、营造团队互信的合作气氛

尊重、宽容、建立信任关系

(小组游戏：如何融入团队合作的游戏)

#### 3、保持高昂的士气

#### 4、团队冲突和处理

(案例：优秀员工如何处理团队成员不配合的案例)

#### 5、如何借用团队的力量。

(案例：你真的尽力了吗?)

(案例：针对大项目的分层营销成功案例)

### 五、如何在整体团队中进行跨部门沟通

#### 1、和上级部门沟通

#### 2、和审批部沟通

#### 3、和会计沟通

#### 4、与价格管理部门（上级公司部沟通）

(亲身案例分享：自己和审批部和会计后台沟通的案例)

### 六、实现跨部门沟通的要点

#### 1、换位思考

#### 2、主动进行沟通

3、选择合适的沟通方式

4、争取高层的支持

(讨论：反面案例和会计部门沟通不畅导致销户的案例)

(如何练习发自内心笑的开心宝典)

(案例：客户有兴趣但最后却没有成交的场景分析)