

课程名称：《零售客户经理个贷营销技巧及风险识别》

主讲：复兴老师 课时（6）

课程简介：本门课程重点在于如何防范做好零售信贷管理。主体内容从剖析零售风险入手，分别从贷前调查、贷时审查和贷后三个环节入手，着重在贷前和贷后，主要针对当前客户经理经验不足、客户情况复杂多变，帮助他们在业务办理过程中和客户维护过程中如何识别风险和化解风险。

课程对象：支行业务负责人、零售客户经理等（根据不同参加对象可调整课程结构和讲课内容）

课程收益：通过本课程的学习和演练，可以让培训对象：

- 1、 在贷前贷中贷后的风险管理技巧调查时学会发现风险；
- 2、 个贷市场拓展与客户营销；
- 3、 做好日常客户维护。

授课方式：讲授、演练、互动、解疑、实战案例分析等

课程大纲（可根据不同单位需求调整）：

一、零售信贷贷款品种综述

- 1、 个人住房按揭贷款（一手房、二手房）
- 2、 个人商用房按揭贷款

- 3、 个人信用贷款
- 4、 个人消费贷款（装修贷款、大额消费品贷款、车位贷款等）
- 5、 个人经营贷款

以上各类贷款重点分析特点、优势、风险点等。

二、零售客户经理个贷产品营销技巧

- 1、如何制定和分解信贷目标？
- 2、重点零贷产品解析：
 - (1) 按揭贷款 (2) 消费类贷款 (3) 经营类贷款
- 3、重点合作伙伴营销技巧：
 - (1) 楼盘批量合作 (2) 二手房中介合作 (3) 商会企业合作
 - (4) 综合体商业合作 等
- 4、重点场景模拟演练：
 - (1) 驻点楼盘 (2) 家庭装修 (3) 商户洽谈 等
- 5、重点资源梳理营销：
 - (1) 存量个人客户 (2) 存量公司客户 (3) 潜力交叉客户 等

三、零售客户经理个贷各环节风险点大展示

运用“世界咖啡”模式讨论不同业务办理环节的风险点

- 1、 贷前调查环节
包括：借款人、借款用途、还款来源、担保人、文本填写等。
- 2、 贷中审查环节
包括：征信、估价、合同签订、放款等

3、 贷后检查环节

包括：正常类贷款、逾期类贷款、不良贷款诉讼与处置

四、零售客户经理个贷风险案例解析

主要运用实际案例，指导员工如何在实际工作中及时发现风险点，重点可包括但不限于以下问题：

- 1、如何了解和分析客户个人收入为源？
- 2、如何了解和分析客户个人征信状况？
- 3、如何了解和分析客户提供的抵押物？
- 4、如何核实借款人、担保人等的身份？

五、零售客户经理个贷业务日常管理

把控好客户经理的日常工作行为和动态，是提高信贷资产安全的保障手段之一。

- 1、客户经理之工作日志要求
- 2、客户经理之工作会议要求
- 3、客户经理之考核标准要求
- 4、客户经理之交叉营销要求