

课程名称：《理财经理-客户经营全流程实战训练（1天）》

主讲：王铁勇老师 6课时

课程收益：

通过对于客户经营体系逻辑以及各项核心流程的要点讲解，采用案例解析与训练，帮助理财经理掌握客户经营全流程（包括从客户获取到客户保有以及客户价值提升）中的核心内容与要点，并能熟练运用客户管理工具做好客户信息管理工作。

【注意事项】由于是训练式课程，为了确保现场学员都能参与训练，人数上建议不超过60人的小班制开展（6~8组，每组8人），培训场地的面积要有一定的宽裕度，便于进行训练及展示。

课程对象：理财经理

课程大纲/要点：

一、概述

- 1、客户经营体系逻辑
- 2、客户经营体系的核心流程

二、差异化网点经营策略

- 1、差异化网点经营策略实施步骤
- 2、资源盘点的重要性
- 3、主流客群的需求及经营思路（形式——头脑风暴、展示及讲师点评）
- 4、主流客群经营的“六个专”

三、流程一：流量客户开发——厅堂协销流程

- 1、厅堂协销流程
- 2、营销活动策划（形式——头脑风暴、展示及讲师点评）
- 3、营销触点布置（形式——头脑风暴、展示分组POP宣传设计）

- 4、厅堂微沙核心流程及训练展示（形式——头脑风暴、分组展示）

四、流程二：增量客户拓展

- 1、增量客户拓展的核心目的
- 2、精细化外拓流程讲解
- 3、商户外拓精讲及训练（营销实战训练课中进行训练）
- 4、社区外拓精讲及策划训练（形式——头脑风暴、展示及讲师点评）

五、流程三：意向客户跟踪

- 1、意向客户来源
- 2、意向客户跟踪—电话邀约流程
- 3、意向客户跟踪利益点（营销实战训练课中进行训练）

六、流程四：存量客户盘活

- 1、客户信息梳理（待盘活标准）
- 2、盘活计划制定
- 3、盘活计划实施——盘活约访利益点（营销实战训练课中进行训练）
- 4、盘活实施跟踪

七、流程五：客户经营维护

- 1、客户信息梳理——三分
- 2、维护计划制定
- 3、维护计划实施——维护约访利益点（营销实战训练课中进行训练）
- 4、客户信息完善及运用
- 5、边缘信息的价值

八、顾问式营销流程

- 1、顾问式营销流程解析
- 2、说的技巧
- 3、听的技巧
- 4、观察的技巧
- 5、赞美的技巧（营销实战训练课中进行训练）
- 6、中心影响力人物建交流程