

课程名称：《客户经营维护促产能提升》

主讲：王铁勇老师 6 课时

授课对象：支行长

课程收益：通过对业绩释放基本规律的探讨，引出客户的属性不仅仅是资产规模，从而帮助学员认识到经营维护中针对不同类型和贡献的客户，如何投放自己的时间与精力；结合课程案例中的经验和流程，来解决经营维护中常见的瓶颈问题，从而真正清楚客户经理日常工作的重心，再进一步从市场开拓和主题营销两个角度，帮助学员掌握更多产能释放的方法。

课程大纲/要点：

一、网点业绩提升的基础

1、常规网点获客解析

- 流量、存量、增量客户格局
- 存量客户经营维护的五大目标
 - ◇ 潜力客户挖掘
 - ◇ 贵宾客户防流失
 - ◇ 临界客户提升
 - ◇ 到期客户转存
 - ◇ 他行客户挖转
- 营销活动开展
 - ◇ 吸客活动
 - ◇ 吸金活动
 - ◇ 活动策划
- 主流客群服务营销解析
 - ◇ 主流客群服务需求
 - ◇ 主流客群金融需求

- ◇ 主流客群非金融需求
- 存量客户的构成
 - ◇ 直接客户
 - ◇ 间接客户
- 2、客单价与客户量的关系
 - 客户量的提升
 - 客单价的提升
 - ◇ 一次营销与二次开发的关系
 - ◇ 经营维护提升客单价

二、客户经营与维护

- 1、流程化日常维护
- 2、执行流程管理的规律
 - 有步骤
 - 可追溯
- 3、常见客户维护障碍
 - 邀约到访率低
 - 转介绍成功率低
- 4、障碍排除与计划落实
 - 目标分解
 - 活动量分解
 - 客户信息梳理
 - ◇ 已建档客户——经营维护计划制定
 - ◇ 未建档客户——客户筛选
 - 电话邀约、短信回访等工作计划实施
 - ◇ 切入点
 - ◇ 微技巧
 - ◇ 边缘信息重要性
 - 总结与跟踪

三、区域拓展

1、外拓的技术指标

- 商户外拓-同类合并
 - ◇ 异业附加值促产能提升
 - ◇ 异业附加值降运营成本
- 社区外拓-批发胜于零售
 - ◇ 社区外拓方式与流程
 - ◇ 主题的选择与成本的控制

2、区域拓展带动产能

- 区域中心影响力人员分析
- 中心影响力建交流程

3、（案例教学）区域开发与拓展的联动技术植入

4、活动营销

- 延时产能-亲子、养生主题
- 即时产能-理财沙龙营销
- 沙龙运作小贴士

5、区域拓展技能提升

- 面谈沟通技巧
 - ◇ 说的技巧
 - ◇ 听的技巧
 - ◇ 观察的技巧
 - ◇ 赞美的技巧
- 名片的作用