

# 课程名称：《外拓客户开发与存量客户价值提升》

主讲：王铁勇老师 6 课时

课程对象：支行长

**课程收益：**通过课程让员工了解银行从坐商向行商转变的重要性，对于客户经营中外拓增量客户的方法进行讲授，采用案例解析与训练，帮助员工掌握外拓的核心技巧和方式方法，通过对存量客户经营维护的五个目的的实现路劲进行分析与实战方式的讲授，帮助网点实现产能提升的目标。

**课程大纲/要点：**

## 一、外拓营销意义与市场环境分析

- 1、外拓营销的意义
- 2、银行业务演变、转型与外拓需要
- 3、市场竞争与外拓需求
- 4、外拓营销的问题与挑战
- 5、银行获客如何应对客户习惯的改变

## 二、增量客户的外拓营销策略

- 1、网点产能提升核心步骤：资源盘点---主流客群、资源、“六个专”
- 2、外拓营销基础模式
- 3、外拓营销核心策略
  - 商户外拓
  - 社区外拓
  - 设摊路演
  - 大型客户活动
  - 联动营销

## 三、存量客户的维护与价值提升策略

- 1、存量维护与价值提升的五大目标
  - 潜力客户挖掘

- 临界客户提升
  - 贵宾客户防流失
  - 到期客户转存
  - 他行客户挖转
- 2、厅堂联动促五大目标实现
  - 3、厅堂活动促五大目标实现
  - 4、O2O 联动
  - 5、积分的使用
  - 6、沙龙活动的核心技巧

#### 四、营销技能提升

- 1、基本商务礼仪
- 2、一次营销与二次营销的关系
- 3、客户面谈沟通流程---说、听、观察
- 4、SPIN 提问技巧
- 5、产品介绍 FABE 技巧
- 6、赞美的技巧
- 7、适时促成成交
  - 下一步骤法
  - 二选一法
  - 次要理由法
  - 同理心法
  - 从众成交法
  - 期限成交法
  - 宠物营销法
- 8、如何观察分析客户心理状态
- 9、中心影响力公关技巧
- 10、关注边缘信息的作用
- 11、名片的作用