

课程名称：《银行客户关系维护与存量客户盘活》

主讲：张倩老师 12 课时

课程概述：

- ◇ 银行客户那么多，可是维护起来却不知从何下手？
- ◇ 很多客户很少来网点办理业务，不知如何建立与推进与他们之间的关系？
- ◇ 每次和客户都是介绍产品，感觉客户越来越把握不住，我该怎么办？
- ◇ 打开系统显示存量客户那么多，但是好像都没有过联系，我该怎么进行维护呢？
- ◇ 营销活动策划流于形式，达不到营销效果

课程对象：银行个金客户经理、理财经理、主管、经理以及其他相关营销一线营销与管理人员

课程目标：

- 1.清晰银行网点客群来源特点
- 2.掌握不同客群的经营策略
- 3.帮助客户经理制定适合自己的客户关系维护方案
- 4.掌握有效活动策划原则

培训方式：提供实用工具、注重模拟演练、重构知识脉络、幽默生动讲授。

课程大纲/要点：

第一部分导入篇：客群分析

讨论：客户知多少？

1.1 网点客群来源分析

课堂练习：客群梳理

第二部分：银行客户经营

2.1 区分客户的成熟度

2.2 客户关系维护方案制定

第三部分：存量客户经营

3.1 客户唤醒五部曲

3.2 存量客户批量经营技巧

课堂练习：客户期待的短息编写技巧

第四部分：从零售到批量-营销活动策划与跟进

4.1 活动策划前篇：选择比努力更重要

4.2 网点篇：小活动，大收益

4.3 社区篇：盘存量，扩增量

4.4 外拓篇：走出去，得收益

课堂练习：营销活动策划方案设计

总结