

零售金融上岗培训系列

课程名称：《如何成为一名成功的消费信贷经理》

主讲：全呈老师 6-12 课时

课程对象：消费信贷条线客户经理、商务经理。

课程目的：让学员掌握消费信贷业务的发展前景、基本分类和开拓流程。如何选择、开发消费信贷商户，商户谈判的基本流程、礼仪和沟通技巧，掌握大商户谈判的基本方法和常用技巧；如何维护好渠道商户，如何做好渠道促销；如何通过提升渠道的工作细节提升获客的效率和质量。

课程大纲/要点：

一、 消费信贷业务概览

1. 从 GDP 看消费信贷的发展机会
2. 消费信贷客户习惯的变迁和特点
3. 国内外消费信贷产品的主要概览
4. 消费信贷业务的基本流程

5. 消费信贷客户经理：连接银行、商户和客户的纽带

二、 如何做好商户开发

1. 商户的分类和开发的基本流程
2. 商户的需求：考虑问题的出发点
3. 如何给商户留下良好的印象：谈谈礼仪和自我提升
4. 如何与商户进行有效沟通
5. 服务：除了标准的产品和流程，我还能做点啥
6. 大客户营销的关键难点和解决之道

三、 如何促动个人消费者

1. 不同的客户、不同的时点：不同的需求
2. 4P：产品、场所、促销和定价
3. 漏斗模型：个人消费者如何进到我碗里来
4. 个人消费者的心理学
5. 如何在线上经营客户
6. 通过数据看客户的行为和习惯

四、 如何做好商户的经营

1. 客户体验节点分析

2. 如何做好商户的日常服务
3. 如何做好商户引流的促销活动：如何通过另客户尖叫的活动触动顶级

业绩的提升

4. 线上促销活动的开展和注意事项
5. 养成用数据和记录积累经营经验的习惯

五、 如何识别和防范业务风险

1. 客户风险和违约概率
2. 商户关键业务环节的风险识别和把控
3. 业务流程上的操作风险
4. 个人如何利用大数据识别和有效防范风险
5. 关于催收这件事