

# 课程名称：《打造立体化的商户联盟》

主讲：乐嘉琪老师 12 课时

## 【课程背景】：

在竞争日益激励的今天，客户已经成为企业生存和发展的生命线，谁拥有忠诚的客户群，谁就拥有财富和发言权。作为银行和商户都在为扩大影响力，增加客源而努力，而银行和商户的合作又是一个双赢的结果。在一个完整交易的过程中，需要货币、货物、客户三个必要的条件，银行拥有货币，商户拥有货物，他们共同需要的衔接点就是客户，所以银行和商户的联盟是天作之合，也是符合市场发展规律的。基于这个现状，由银行牵头，利用自身的品牌影响力把各大商户集结起来，逐步建立起强大的联盟商家合作阵营，实现强强联合的大发展。

我们提供的《打造立体化的商户联盟》课程是结合新市场环境的特点，针对银行商务从业人员而设计的，紧密联系商务的实际工作，采用课堂演练、案例分析、角色扮演等授课方式，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以学员自己在实际商务工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际情况的工作思路。

【课程对象】：银行分管商务业务的相关从业人员

【授课方式】：引导、研讨、案例、视频分析、演练或练习

## 【课程收益】：

1. 充分了解打造立体化商户联盟对银行的重要意义
2. 掌握商户开拓及维护的流程及话术、工具
3. 掌握打造立体商户联盟的策略，并能结合自身工作场景有效运用

## 【课程大纲】：

### 一、打造立体化商户联盟的意义

4. 中国商户联盟的背景及发展简介
5. 中国商户联盟的现状数据分析

6. 案例视频分析：携程、美团、某国有银行商户联盟 2016 年发展方向介绍
7. 练习：研讨打造立体化商户联盟对于银行和商户有哪些影响？（SWOT 分析）
8. 商户联盟的收益模式：客户层、市场层、利润层的分析
9. 建立商户联盟的合作范围:打造五大核心范围，建立以网点核心的消费生态圈
10. 打造立体化商户联盟的三个步骤：商户开拓、商户维护、建立立体化商户联盟

## 二、商户开拓的策略详解

1. 商户开拓的七部曲：详解商户开拓的流程和具体动作
2. 案例分析：顺风大酒楼商户合作案例
3. 第一步了解商户开拓的业务规则：目标商户的定义及分类、目标商户设置的门槛、相关政策制度、存量商户的分析
4. 第二步了解商户资源收集的渠道：网络途经、报广途经、转介绍途经、市场调研途经、第三方途经等
5. 第三步开展商户的甄别工作：整理筛选有效商户、目标商户的背景调研
6. 第四步进行商户的预约拜访
  - 1) 电话预约：电话预约的方法、注意事项、配套话术、情景演练
  - 2) 上门预约：上门预约的方法、注意事项、配套话术、情景演练
7. 第五步准备上门前的各项工作：各项材料、商户合作方案书、话术准备
8. 第六步上门洽谈：上门洽谈的流程、注意事项、配套话术、情景演练
9. 视频分析：王晓飞的客户洽谈有哪些启示？
10. 第七步落实后期反馈及跟进签约：做好六个必须，保证顺利签约。
11. 练习：小组讨论写出歌神卡拉 OK 商户开拓案例的分析结论
12. 附：商户开拓的工具，如《目标商户分析评分表》、《目标商户开拓成本收益核算表》、《商户洽谈材料准备清单》、《商户合作协议模板》等。

## 三、商户维护的策略详解

1. 商户维护流程三阶段：准备期、实施期、固化期
2. 案例分析：望湘园的商户维护案例
3. 商户维护的准备期：商户维护计划的制定、商户维护材料的准备
4. 商户维护的实施期：非常营业商户处理流程、正常营业商户维护的七部曲

5. 商户维护的固化期：商户培训的开展流程（常规类、集中类）、商户定期回访制度的落实、商户检查考评机制的落实
6. 附：商户维护的工具，如《商户维护计划单》、《商户维护操作指引》、《商户培训组织操作指引》、《商户维护频率表》、《商户检查考评表》等

#### **四、打造立体化商户联盟的策略详解**

1. 打造立体化商户联盟八大模式详解
2. 场景化的信贷消费模式
3. 案例分析：苏宁电器嵌入式消费信贷案例
4. 线上线下联动模式
5. 案例分析：必胜客线上线下促发卡案例、银行微信营销促商户消费案例、支付宝推荐银行理财产品案例
6. 市场活动联动模式
7. 案例分析：超级最红星期五加油、商超联动案例
8. 商圈平台联动模式
9. 案例分析：“我是歌神”卡拉 ok 联动浦江镇商圈案例
10. 多元化产品联动模式
11. 案例分析：银行积分促商户消费案例、办理银行业务送商户代金券联动案例
12. 同业联盟联动模式
13. 案例分析：5 折美食汇银行商户大型联动案例
14. 异业联盟联动模式
15. 案例分析：刷某行卡享美食送电影票活动案例
16. 商户客户引流模式
17. 案例分析：享半价美食做某行好伙伴——客户推介活动案例

#### **五、案例演练及分析**

1. 演练规则公布：案例讲述、评分表介绍、抽取考核内容、小组准备讨论、PK 演练
2. 演练“三评”：学员自评、小组互评、老师点评
3. 公布最佳、奖励优秀

## 六、总结与回顾

- 1、总结与回顾：打造立体化商户联盟顺口溜《争做商务小达人》
- 2、训后跟踪“三个一”：一次汇报、一次分享、一份计划