

## 课程名称：《新环境下的信用卡营销心态与策略》

主讲：乐嘉琪老师 6课时

### 【课程背景】：

“一窝蜂”式地粗放发卡的模式已经成为过去，如今各行发力度不同，有的侧重于增加发卡规模，有的则侧重于精选优质客户，提高信用卡盈利能力。未来银行间信用卡业务竞争将更多地体现在产品、服务及营销活动的优劣上，信用卡业务的深耕和差异化将成为趋势和竞争输赢的关键。

我们提供的《新环境下的信用卡营销策略》课程是结合新市场环境的特点，针对银行信用卡相关从业人员而设计的，紧密联系信用卡营销的实际工作，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销售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工作的信用卡营销实战技巧。

【课程对象】：银行分管信用卡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

### 【课程目标】：

- 1、充分了解信用卡业务的对银行的重要意义
- 2、树立良好的营销心态
- 3、了解新环境下的信用卡营销模式的分类，针对不同营销模式的常用方法与策略
- 4、掌握信用卡营销开展的基本技巧，提升与客户沟通谈判能力
- 5、掌握关键客户关系维护策略

### 【课程模型】：

打破传统《信用卡营销课程》课程的结构模式，以绩效产出为中心，将传统课程中的“接触面谈、需求分析、产品介绍、异议处理、促成成交”五个部分连接起来，强调以话术为根，以技巧为本，同时引导学员建立“人人都是营销大使”的意识，帮助学员构建“线上线下的信用卡营销渠道”。

## 【课程大纲】：

### 一、 信用卡营销心态的建设

1. 浅谈营销的职业心态：短片《二郎寿司》带来的思考
2. 寻找工作的目的讨论：为平凡人喝彩
3. 工作价值的三生理论：生存、生活、生命
4. 游戏：我们期望过上的生活
5. 销售工作赋予我们的价值

### 二、 新环境下的信用卡市场分析

1. 中国信用卡行业背景及发展简介
2. 中国信用卡发卡量、交易量、用户满意度数据分析
3. 案例视频分析：某国有五大银行信用卡中心发展历程及 2016 业务发展方向介绍
4. 练习：研讨我们银行信用卡目前发展的现状（SMART 分析）
5. 找出痛点：目前我行信用卡存在差距和问题
6. 推出爆点：找出我行信用卡的优势，学会包装我行信用卡产品成为市场的爆品

### 三、 新环境下的信用卡营销模式

1. 学会两条腿走路：传统模式与新型模式结合
2. 传统模式之缘故市场：打造你的最强人脉圈（竹子理论）
3. 练习 1：我的缘故清单
4. 传统模式之厅堂营销：一句话营销加交叉销售是制胜秘籍
5. 传统模式之厅堂延展：等待你的不是一顿简餐，而是满汉全席。
6. 视频分析：王小明的厅堂营销有哪些启示？
7. 传统营销之陌生拜访：打破心理魔咒，要想业绩好，就要冲冲冲！
8. 小组研讨：目前我们采用过哪些新的信用卡营销模式？
9. 新型模式：从线上到线下，从线下到线上
10. 线下新型模式之合作企业、商户渠道：团办的盛宴和固定进件的保证
11. 线下新型模式之民生类渠道：需求类客户的圣地（超市、加油站、商场、电影院、4S 店）
12. 线下新型模式之社区类渠道：让阿姨、叔叔都成为你的销售员

13. 线下新型模式之有组织销售：用主题活动吸引目标客户（友邦保险的案例）
14. 线下新型模式之同业异业交叉销售：让你的销售网络遍布天下
15. 线上新型模式之手机端营销：微信营销、WIFI 营销等
16. 线上新型模式之网络端营销：网络是客户资源收集的重要渠道
17. 练习 2：如何去开发一个新型渠道资源？（运用行动计划表设计一个线下、一个线上的渠道开发方案）

#### **四、 信用卡营销实战技巧提升**

1. 信用卡营销六步法:步步为营，拿下客户
2. 客户接触与面谈：客户拜访前的准备、客户约访与陌拜、建立信任关系的十种方法、高效沟通四要素（赞美游戏）、实用话术总结
3. 挖掘客户需求：挖掘需求的三个层次、抓住客户关注点、提问式挖掘法、实用话术总结
4. 产品介绍与展示：产品展示的黄金法则（FABE）、销售工具的充分准备、产品卖点向客户需求转化、实用话术总结
5. 异议处理：正确看待客户异议、客户异议的分类、异议处理的三步骤、实用总结话术
6. 促成成交：客户购买意向信号判断、促成成交的八种核心方法、实用话术总结
7. 客户关系维护：客户关系维护的制胜八招

#### **五、总结与回顾**

- 1、总结与回顾：信用卡营销顺口溜《人人都是营销大使》
- 2、训后跟踪“三个一”：一次汇报、一次分享、一份计划