

客户需求分析及金融服务方案设计实务

课程背景：

现如今企业的金融需求呈现多元化态势，企业从采购，生产、销售、理财、融资等各个环节都需要银行的信贷支持，而银行客户经理还停滞在之前传统“信贷员”的角色，不了解客户需求，给客户推荐银行单一标准化的信贷产品，无法全方位的满足客户的整体融资需求，商业银行目前也存在产品单一，产品研发能力薄弱等问题，从根本上限制了银行的发展，不能全面的帮助企业解决融资问题，客户粘合度低。因此，加强商业银行产品研发能力，增强商业银行创新产品研发意识，加强客户经理识别客户需求精准营销能力，争取让每位客户经理掌握核心的金融服务方案设计技巧，增强商业银行的核心竞争力。

课程收益：

- 提高信贷人员与客户的沟通能力、快速识别客户能力，提高其业务素质
- 增强对客户认识，能针对不同的客户提供不同的产品组合，增强客户与商业银行的粘合度
- 使客户经理能尽快的从卖产品转化成卖方案的全能型人才，增强银行核心竞争力
- 可以快速帮助银行从业人员直观的了解各行业的成熟的金融服务方案

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：商业银行对公客户经理、授信产品经理、贸易融资产品经理、风险管理人员等

课程方式：现场互动、案例展示、小组讨论、现场模拟训练

课程大纲

第一讲：优质客户筛选及需求分析

一、对公客户特征与金融需求分析

1. 如何筛选优质客户？

- 1) 资料查阅
- 2) 同业推荐
- 3) 平台合作
- 4) 客户介绍
- 5) 组织形式
- 6) 银行产品

二、优质客户的特征分析

1. 生产制造型企业分析
2. 贸易流通型企业分析
3. 服务类企业分析

三、优质客户的需求分析

1. 采购延长付款期限
2. 融资降低成本
3. 促进销售
4. 提前回笼资金
5. 理财需求
6. 其他金融需求

第二讲：客户需求挖掘技巧

一、高效收集客户信息

1. 所属行业分析
2. 产业链分析
3. 结算方式分析
4. 结算周期分析
5. 资金需求点分析
6. 方案设计
7. 方案沟通及调整
8. 客户追踪及维护

二、不同客户类型需求分析

1. 生产制造型企业

案例：钢厂资金需求分析

案例：电厂资金需求分析

2. 贸易流通型企业

案例：家电经销商资金需求分析

案例：汽车经销商资金需求分析

三、客户需求深度挖掘

1. 了解客户资金需求点
2. 分析客户资金短缺实质原因
3. 可以采用什么产品或方案解决

四、客户需求的激发

1. 融资成本低
2. 延长付款期限
3. 促进销售
4. 获得预收货款
5. 丰厚的理财收益
6. 方便快捷
7. 其他需求

第三讲：熟悉银行金融工具

一、授信工具

1. 抵押
2. 质押
3. 第三方担保
4. 保理
5. 应收账款质押
6. 联保
7. 互助金池
8. 保兑仓核心企业阶段性担保

二、用信工具

1. 贷款
2. 商票
3. 银票
4. 信用证
5. 保函

第四讲：金融服务方案设计

一、如何设计金融服务方案

1. 横向——从产业链的头吃到尾

案例展示：某医药行业整体产业链金融服务

2. 纵向——展开客户的深度开发

案例展示：某政府采购平台多产品组合

3. 多产品组合融资—金融服务方案增强客户粘合度

案例展示：某大型超市综合金融服务方案展示

二、如何设计金融服务方案提升银行综合收益

1. 降低银行成本消耗低

2. 降低银行风险资产消耗

3. 形成关联营销

4. 增加客户群体

5. 降低银行授信风险

6. 增加存款

7. 降低银行规模消耗

8. 增加银行中间业务收益

案例展示：某大型汽车生产厂商整体金融服务案例解析

第五讲：重点行业金融服务方案展示

一、电力行业金融服务方案

案例展示：某电厂整体金融服务方案

思考：该模式可以复制到本地哪些客户身上？

二、房地产行业金融服务方案

案例展示：某强势房地产开发商授信方案

案例展示：某中小型房地产开发商授信方案

思考：该模式可以复制到本地哪些客户身上？

三、商超行业金融服务方案

案例展示：某大型超市整体金融服务方案

案例展示：某大型商场整体金融服务方案

思考：该模式可以复制到本地哪些客户身上？

四、汽车行业金融服务方案

案例展示：某汽车生产厂商整体金融服务方案

五、白酒行业金融服务方案

案例展示：某白酒生产企业整体金融服务方案

六、医药行业金融服务方案

案例展示：某三家医院整体金融服务方案

七、家电行业金融服务方案解读

案例展示：某家电生产企业整体金融服务方案

课程小结

模拟演练：现场模拟某客户的金融服务方案，要求每组派出 1-2 名学员进行现场演练