

# 主动出击：增量客群的获取与开发

## 课程背景：

为应对日趋激烈的客户资源竞争，银行网点一方面要做实对存量客户的维护经营和流量客户的联动营销，另一方面更要主动出击，变“坐商”为“行商”。因此外拓成为基层网点的重要工作内容，

外拓营销对银行网点的营销组织、人员技能、团队配合等各个方面的专业技能都提出了很高的要求，外拓不仅是“三进”（进企业、进社区、进学校）本身，更要有统一的方法和手段实现“请进来”，把网点现场和外拓行为整合，改变外拓形式化、个体化的现状，建立标准化的有效作业流程，使得外拓营销发挥真正的作用。

本课程基于上述要求，通过分享优秀的外拓方案，从最根源处解决外拓形式化的问题。“网格化”和“三进”等概念是可以通过追踪活动量解决的，更为关键的是在出去之前就能够准备好让客户进入网点的准备，并能够在客户上门的时候创造介绍产品的机会，让潜在客户从知道我行或了解我行，变成真正购买我行的产品，真正变成网点的核心客户。

## 课程收益：

- 讲授网点的拓客引流技巧，获取增量客户，提升客群贡献
- 帮助网点打造以拓客引流为目标的厅堂布置和氛围炒作
- 明确各类拓客活动的目的、关键及现场实施的注意点
- 提升营销人员拓客活动的核心技能
- 实现不同岗位在拓客活动中的有效配合

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行网点负责人及网点营销岗位人员

**课程方式：**理论讲授+案例分析+分组研讨+实战演练

## 课程大纲

### 导引：银行客户管理现状与思考

1. 客户管理中的全量思维
2. 不同客群的差异化经营思路

### 第一讲：拓客引流准备要点

#### 一、拓客引流的核心与流程

1. 拓客引流的两大核心要点
2. 拓客引流的四个阶段
3. 常态拓客的六字精髓

#### 二、客群及环境摸底

1. 迈开腿，做好500米、1公里和3公里的三圈调研
2. 画地图，网格化划分区域，精准定位客群
3. 做功课，收集竞争对手及其营销动态，做到知己知彼

**实战：**网点周边外拓网格化地图

#### 三、队伍和技能准备

1. 员工情况分析和分组

2. 定计划、排时间，制定拓客行事历

### 3. 配套技能准备

1) 心态准备

2) 产品宣讲与客户互动技能

**实战：**拓客实战一对一和一对多场景演练

### 四、配套工具制作

1. 外拓专用宣传单的 2+2 设计

2. 提高添加客户微信的成功率与效率

3. 客户信息回收登记表

**实战：**外拓专用宣传单页设计

## 第二讲：拓客引流实战之“走出去”

### 一、周边常态外拓——进商户

1. 基础客户获取与基本业务办理

2. 网点与商户的资金流合作

3. 网点与商户的客户流共享

**案例：**某网点的商圈二维码营销

### 二、定向客群外拓——进单位

1. 提高效率，深度开发，从“多户一进”到“一户多进”

#### 2. 进单位外拓操作流程

1) 找对象：寻找合适的目标单位，完成分析表

2) 定策略：客群策略、产品策略、跟进策略

3) 建队伍：功能小组设立，寻找合作伙伴

4) 订方案：选择产品，设计层级优惠方案

5) 办活动：前期造势、现场活动与后期跟进

**案例：**某网点与商场的系列亲子活动

### 三、定向客群外拓——拆迁户

1. 公私联动营销：政府部门、拆迁公司

2. 关键人员营销：差异化营销方案，上门拜访与日常随访

3. 资产配置营销：方案展现、产品组合

4. 服务引流营销：账户管理、投资咨询、便捷消费、现场服务

## 第三讲：拓客引流实战之“请进来”

### 一、厅堂引流活动分析

1. 厅堂引流目标客群和需求点

2. 分段治事，不疾而速

### 二、厅堂引流活动实战

1. 动作与氛围结合，到店客群的营销与留存

**案例：**网点签到卡的设计与实战运用

**案例：**养老金结息有奖活动

2. 创意活动，吸引特色客群到店

**案例：**某银行情人节大额存单营销活动与厅堂氛围布置

## 第四讲：拓客引流竞争应对

### 1. 强化优势，错位竞争

- 1) 知己知彼，我行与他行的竞争优势及产品线分析
- 2) 中立客观，站在客户立场提出建议
- 3) 有效引导，合理运用营销技巧

案例：某网点在本行产品收益率低于他行的情况下成功营销大客户

### 2. 建立影响：静态宣传布置与影响力中心

### 3. 特色厅堂：给客户一个到店的理由：满足非金融需求

案例：某银行的特色亲子厅堂整体策划

### 4. 产品吸金：挖掘客户更多的金融需求，特色产品配置，小额分批吸金

### 5. 精准营销：细分客户群体，对接个性化产品与服务

案例：“某农商行客户经理对客户特色贷前调查

## 课程收尾：

1. 回顾课程、构建本次课程的学习地图和行动方案
2. 答疑解惑、结语