

《新形势下银行客户关系管理及应对措施》

李彬导师

【课程背景】

自 2008 年金融危机以来，尽管全球范围内的经济形势正在逐步好转，但其上升的势头却日益疲弱，且分化趋势和不确定性日趋明显。全球贸易收紧、货币政策分化及地缘政治风险不断加剧，全球银行业都在优化资产负债表、缩减成本、重塑主业乃至组织与文化变革等多方面取得长足进步。移动互联、大数据、云计算在金融行业里的应用越来越广泛，随之而来的是我们金融行业如何顺应互联网的应用，如何拥抱互联网，如何实施有效监管。另外数字变革日趋成熟、客户行为悄然转变，作为中国体系的核心银行业面临前所未有的挑战。

《新形势下银行客户关系管理及应对措施》是实战派管理导师、原国有银行行长、知名实体企业总裁李彬老师原创课程。李老师在过去的二十多年中历经不同类型、规模的企业实践，在投融资领域取得了超越同行的业绩水平，有各种类型的金融机构及实体企业运维经验，对现阶段金融业的转型升级具有更加深刻的理解和认识。

金融业在转型过程中，只有适应了当前社会经济发展需要才能实现风险可控下的良性业务发展。老师通过系统的宏观经济分析对当前金融业在经营及客户管理过程中遇到的瓶颈进行深入的分析，讲述过程中把理论和实践进行结合讲述，用生活化的语音进行演绎，简单直白，容易理解、容易操作。

【课程对象】 银行董事长、银行总经理、银行高级管理人、企业高级管理人、银行客户经理

【课程收益】

- 互联网金融发展的由来
- 触网的传统金融业
- 传统金融所面临的挑战
- 互联网金融对我国金融体系的影响
- 银行个人客户管理的变革措施
- 银行公司客户管理的变革措施
- 金融科技创新对客户关系的影响

【课程特色】 理论联系实际；逻辑清晰；务实详尽；案例精彩

【课程时间】 7小时

【课程大纲】

一、互联网金融发展的由来 (0.5)

- 1、专业化银行向市场化转型
- 2、互联网的发展对金融业的刺激
- 3、天弘基金的发售案例解析

二、触网的传统金融业 (0.5)

- 1、银行形态变革
 - 1.1 管理结构
 - 1.2 服务方式
- 2、保险及证券行业的互联网化

三、传统金融所面临挑战 (0.5)

- 1、金融服务门槛高覆盖面窄
- 2、农村金融还依然薄弱
- 3、金融结构不合理直接融资有待提高
- 4、金融产品和业务有待创新
 - 4.1 从金融机构自身看
 - 4.2 外部环境看
- 5、利率市场化改革深化后赢利模式的挑战

四、互联网金融对我国金融体系的影响 (0.5)

- 1、对金融机构信息处理的影响
- 2、互联网金融对资源配置的影响
- 3、互联网金融对我国金融运营效率的影响
- 4、互联网金融对我国金融监管体系的影响
- 5、互联网金融对我国货币政策的影响
 - 5.1 促进货币流通速度
 - 5.2 增大货币乘数
 - 5.3 降低货币需求
 - 5.4 数字货币案例解析

五、银行个人客户管理转型的七大能力 (1)

- 1、精益的客户管理
- 2、有效的渠道覆盖和良好的渠道体验

- 3、直击痛点的产品和服务
- 4、高效的运营体系和 IT 平台
- 5、综合定价与稳健的风险管控
- 6、灵活应变的组织与管控机制
- 7、跨界的生态系统整合

案例：1、微粒贷业务发展及运营

- 2、财富公司私董会客户发展

六、公司客户管理具备的七大能力 (1)

- 1、高效的资源配置和组合管理
- 2、行业专业化和新金融解决方案
- 3、差异化的客户覆盖模式
- 4、富有弹性的资金管理能力
- 5、基于价值的定价
- 6、多层次的数字化创新能力
- 7、卓越的运营和 IT 能力

案例 1、污水处理企业客户业务拓展

案例 2、天府汇融集团金融业务的拓展

七、贸易金融在客户拓展中的运用 (1)

- 1、供应链金融由来
- 2、发展供应链金融的意义
- 3、供应链金融产品
- 4、银行如何拓展供应链金融模式

案例解析：1、怡亚通公司供应链金融拓展

- 2、陕鼓集团供应链金融模式

- 3、六合公司供应链金融模式创新

八、票据交易在客户拓展中的运用 (1)

- 1、票据的概念
- 2、电子票据的发展历程及趋势
- 3、电子票据在银行营销中的运用

案例解析：1、恒大集团电子票据的应用

- 2、贵阳银行电子票据运用创新

九、金融科技与创新对客户关系的影响 (1)

- 1、金融科技创新突破口-移动支付
- 2、大数据在金融科技中的应用

- 3、区块链金融业的下一风口
- 4、直销银行在客户管理中的发展趋势
- 5、客户营销中的五大管理法

案例解析：微众银行金融业务实操

讨论：结合银行业务的发展实际情况如何拓展我们的银行客户？