

社区银行服务与营销

导入：

- 什么是社区？
- 社区与社群的定义和范围

- 什么是社区银行？

一、社区银行的模式和特征

1、国外社区银行模式分析

- 1) 案例：美国富国银行社区经营模式、巴基斯坦等模式介绍
- 2) 成功要素分析

2、国内社区银行模式接撤后

- 1) 民生银行社区金融咨询服务站、金融便利店模式及特征
- 2) 上海农商行社区金融便利店模式及特征

二、基于社群分析的社区银行服务

1、服务社群还是服务于社区？

2、住宅区社群服务策略

- 1) 占据社区服务节点
- 2) 寻找影响力中心
- 3) 发展人际关系链
- 4) 建立持续服务粘性
- 5) 整合社区资源，形成社区生态圈

案例：民生银行基于关系链的社群服务

3、OTO 线上线下融合策略

- 1) 门店的 WIFI 服务
- 2) 微信、微博、二维码创新服务营销
- 3) 线上合作策略（一号店、淘宝、顺丰、顺丰优选、大众点评等等）
- 4) 快递派取件点服务（与品牌快递商合作、客户分层、交叉营销、自助取件、VIP 客户小件上门递送）

三、基于社群分析的社区银行营销开拓

1、住宅区社群营销开拓

1) 小区调研渠道及调研技巧

- 实地考察--关注要点
- 物业公司--接洽要点
- 房地产网--调研要点
- 小区居民--调研要点
- 周边商圈--调研要点

2) 小区活动营销策略指引

- 活动氛围营造（文宣、邮件、小区 LED 屏、赞助小区活动）
- 注意力吸引（梯次礼品的选择、口碑传播效应）
- 活动开始前的测试（服务机具、服务技能、问题反馈、物业管理）
- 营销活动过程的控制（摊位设置、人员站位、礼品发放、客户信息收集登记、产品销售、客户引导）
- 客户电话回访（客户信息整理、筛选、电话回访技巧）
- 客户邀约（客户邀约技巧）
- 交叉营销（客户需求挖掘、全产品营销）

- 转介绍（形成口碑传播的技巧、如何达成转介）
- 持续服务（建立持续关系的技巧、持续的社区服务）
- 总结和反思

案例：10种最常用社区金融营销活动策划