

银行高端客户关系维护与营销策略

第一讲：银行客户维护现状分析

一、 客户经理的困境

1. 客户关系缺乏全面性的耕耘
2. 过于依赖熟客，导致很多休眠潜力客户无人问津

二、 客户经营现状

1. 某国有银行数据分析结果
2. 客户结构严重不合理
3. 红海太过惨烈，蓝海无人问津

第二讲：建立产品关系——与客户“绑定”

一、 顾问式销售与专业化销售的综合运用

1. 销售技巧的区别
2. 案例解析

二、 基本销售流程六步曲

1. 与客户建立信任的技术
2. 挖掘客户需求——KYC与SPIN
3. 呈现产品价值——FABE.T
4. 处理客户异议——胡萝卜加大棒
5. 促成产品交易——促发购买信号到巩固销售的三个层次
6. 售后服务

第三讲、客户分层管理——金字塔模型

1. 把时间花在刃上-从帕累托定律剖析分层管理的意义

2. 所谓“分层管理”
3. 分层管理金字塔法则与漏斗法则
4. 让你震惊的市场研究数据
5. 你真的熟知银行业竞品么？
6. 分层管理实战全出击
7. 案例分析：根据李阿姨的情况，我们怎样运用分层管理的思路对她进行维护？

第四讲、客户分群经营——精准营销的利器

1. “定位”给我们带来的启示
2. 精准营销对于销售效率及成果的影响
3. 客户分群经营与精准营销的密切联系
4. 客户分群经营工具使用
5. 按年龄分群——从生长年代剖析价值观、理财观
6. 按地域分群——精准获取客户信息，运用默契对话赢得客户信任
7. 按性格分群——从四种性格大类分辨沟通方式
8. 按职业分群——从客户职业衍生的行为特点及思维模式分辨目标客户、目标产品
9. 沙盘模拟：根据老师所给案例，进行客户职业分群，并解析客户的风险偏好、目标产品、常见抱怨、应对话术等。