

社区银行业务拓展及技巧

【课程背景】

作为银行业的一种经营模式，社区银行是国内金融理论界和实务界在共同关注的新热点。借由民生银行率先在各地的规划与布局，社区银行的具体实践成果也第一次展现在人们眼前。但在社区银行的经营实践中，监管红线让社区银行的诸多功能受到限制，同时诸多社区银行出现叫好不叫座，多数处于勉强维持的鸡肋状态。如何在规避经营风险的同时，充分利用社区银行的优势，充分发挥社区银行的优势，作为网点的有效延伸和业绩有效的补充？本次培训将深入探讨社区银行的发展和经营，需要哪些模式上的革命和理念上的创新，如何让社区银行活起来。

【课程目标】

- 1、帮助社区银行人员正确定位社区银行的目标、经营范围和发展方向。
- 2、掌握社区银行工作流程中的优质服务规范及行为举止，树立正面的银行形象。
- 3、掌握社区银行网点布置和客户动线设计技巧，建立内部营销流程。

4、通过场景案例教学,提升社区经理客户沟通、抱怨处理、营销技巧及服务知识,提高现场应变能力和实际应用能力。

5、提升社区经理电话营销、客户开拓和维护的基础知识和技巧。

6、了解社区银行营销活动(外拓、沙龙、电话)基本策划方法和活动形式。

【课程对象】 1-3天,6小时/天

【课程时间】 行长、理财经理、客户经理

【授课方式】 讲解+工具+方法+训练+点评

【课程大纲】

第一部分 社区银行的定位和价值

1. 社区银行的定位和优势

- 物理网点的便利
- 时间上的便利
- 亲情化服务,主动营销型客户
- 融入社区生活,关系型银行
- 免费的增值服务模式,给客户良好的体验

2. 社区银行的价值

- 品牌知名度迅速提升
- 产品分销渠道
- 存款销售的前沿阵地
- 潜在客户和忠实客户的挖掘和维系

第二部分 社区银行的阵地营销

1. 大堂环境营造营销氛围

- 厅堂布局和客户动线设计技巧
- 三重展示、五觉体验

2. 网点经理厅堂接待流程和技巧

- 网点经理职业化形象打造
- 每日工作流程和管理工具
- 客户接待流程和规范服务

Ø 客户迎接

Ø 顾客分流

Ø 客户咨询

∅ 投诉抱怨处理

∅ 送别客户

3. 厅堂营销技巧

∅ 营销工具使用

∅ 客户识别技巧

∅ 产品介绍技巧和话术

∅ 需求挖掘技巧

∅ 异议处理技巧

∅ 客户跟进技巧

4. 客户维护技巧

- 如何让客户喜欢你
- 如何让客户信任你
- 如何让客户依赖你

第三部分 社区银行拓展营销三途径

1. 社区营销做好三个联动

- 银区联动
- 银企联动
- 银商联动

2. 社区营销拓展三途径

- 电话营销
- 社区沙龙
- 外拓营销

3. 电话营销基本流程和技巧

- 如何突破电话营销的心理障碍——事先准备
 - ✓ 营销工具
 - ✓ 心理素质
 - ✓ 营销计划
 - ✓ 业务知识
- 电话营销的流程
 - ✓ 开场白
 - ✓ 需求探索的技巧
 - ✓ 产品介绍的技巧

- ✓ 成交促成及技巧
- ✓ 异议处理的技巧
- ✓ 及时总结和进度管理

4. 社区沙龙组织基本流程和技巧

- 沙龙的目标群体选择
- 沙龙策划流程
- 沙龙的分工和注意事项
 - ✓ 沙龙会场布置的 6 大形式
 - ✓ 营造良好的活动氛围
 - ✓ 活动间位配合
 - ✓ 沙龙活动期间的注意事项
 - ✓ 沙龙客户后期维护和成交促成

5. 社区银行外拓实战操作流程

- 外拓活动管理和策划方法
- 社区营销活动类型介绍
- 外拓客户群定位
- 如何实施社区客户开拓

- ✓ 将外拓的实际操作精炼成七步，每一步一个目标，确定内容，解决活动组织思路不清，环节缺失问题。
- ✓ 根据业务需求、客户群体、市场环境等因素综合分析，制定最佳切入点 and 营销策略，提升现场活跃度和成交率。
- ✓ 岗位分工，话术演练，避免现场组织混乱，提升现场成交率。
- ✓ 学会总结和管理工具，如何根据现场反馈制定跟进策略，将收益持续化。

第四部分 社区银行营销风险管理

1. 活动开展中的风险管理
2. 网点内部安全隐患排除
3. 销售过程中的不合规管理