

社区银行的管理与营销

课程对象：

社区银行负责人、社区银行柜面员工

课程目的：

如何对社区银行的团队进行管理和建设？怎么服务和营销社区客户？如何发挥社区银行的优势提升服务中小企业和个人客户的能力和经营特色？如何针对客户的

课程内容：

一、社区银行的概念和起源

二、中国发展社区银行的背景与条件

三、社区银行如何选址

四、社区银行功能如何设置

五、社区银行管理者的角色认知

1. 管理者角色、职责与素质要求
2. 网点管理者现场管理必备的能力
3. 优秀管理者的标准

六、社区银行员工管理艺术

1. 员工情绪管理技巧
2. 员工“师徒制”辅导方式
3. 员工沟通的实务应用

七、社区银行现场客户管理艺术

1. 客户的识别与引导

2. 现场沟通从心开始
3. 良好的沟通小技巧
4. 现场沟通的基本步骤

八、社区银行现场 6S 管理

1. 6S 管理的概念
2. 银行 6S 管理中存在的主要问题
3. 整理推行技法
4. 整顿遵循的原则
5. 清扫推进方法
6. 环境与卫生的维护标准（检查表格使用技巧）
7. 网点 6S 实施关键
8. 网点 6S 实施案例分享
9. 网点突发事件管理(案例研讨)

九、社区银行如何营销

1. 谁是社区银行当前的客户
2. 客户为什么购买你的产品或服务
3. 客户是如何做出选择的
4. 谁是你的潜在客户
5. 思考与讨论

十、营销透视与管理

1. 行业市场情报收集与分析
2. 现有市场竞争分析

3. 竞争对手情报收集与分析
4. 市场情报的判断、说明
5. 市场情报说明中 6P 的运用
6. 讲授法
7. 案例研讨
8. 小组讨论
9. 小组发表

十一、开发高端客户的方法与技巧

1. 开发新客户的重要性
2. 数量是第一个决胜点
3. 使用多种方法去开发新客户
4. 设定新客户开发的目标，并制定计划
5. 获得见面机会
6. 销售人员的素养与专业形象
7. 接近客户的技巧
8. 直接拜访的技巧
9. 信函开发的技巧
10. 电话开发的技巧
11. 以客户为中心的业务开发流程
12. 充分的准备
13. 人性化的开场白和问候语
14. 探询客户的真正需求

15. 产品陈述技巧
16. 常见的五种拒绝方式及应对技巧
17. SPIN 模型与运用
18. SPIN 与传统销售模式解析
19. 问题与对话设计
20. 进入推销主题的时机及技巧

十二、开发高端客户的社区营销方法介绍

1. 社区营销的思路
2. 找寻机会
3. 铺开机会
4. 挖掘机会
5. 旁观机会
6. 穿插机会
7. 长久机会
8. 社区营销策略
9. 营销主题，诉求的确定
10. 采取有针对性营销方式
11. 选择正确的时间、地点
12. 选择进入社区的方式
13. 平衡各方顾客关系
14. 活动过程要精益求精
15. 活动创意要深刻

16. 保持活动的长期性

17. 讲授法

18. 案例研讨

19. 小组讨论

20. 小组发表