

## 信贷客户经理旺季小微客户外拓

### 课程内容：

近几年，银行间的竞争几近白热化，纯靠大厅或老客深挖和转介绍等营销模式，已很难取得显著成效，而旺季为主的外拓营销模式则大显神威，成了诸多银行快速提升业绩的最主流营销模式。

本课程总结了海阔老师多年带领团队外拓营销的实战经验，以演练模拟及实战成果分析为主要授课模式，使学员能做到知行合一，在实战中快速提升自己的外拓能力和水平。

### 课程目标：

1. 让学员充分了解旺季小微客户外拓营销的起源于发展历史
2. 清楚旺季小微客户外拓营销的主要特征、主要作用以及主要形式
3. 掌握小微客户银行旺季外拓营销策划的方法与技巧
4. 规范旺季外拓营销活动管理流程
5. 灵活掌握运作旺季外拓营销的方法与技巧
6. 掌握旺季外拓营销绩效评估办法

**培训对象：**银行客户经理、理财经理

**课时设计：**4天

第一天	白天授课 内容	<b>一：客户拒绝的根源及应对技巧</b> <b>1、信贷销售基本流程</b> 1) 完美接触 2) 探寻需求 3) 方案呈现 4) 有效促成 5) 异议处理 <b>2、处理异议时的心态</b> 1) 营销面具 2) 反射与反对 3、异议与流程把控的关系 <b>4、如何减少每个环节的异议</b>
-----	------------	---

- 1) 如何三 F 法为客户解决问题
- 2) 3f 法则的理论依据——同理心
- 3) 当客户说他行的利率高时如何应对
- 4) 当客户说等额本息（等额本金）还款法麻烦时如何应对
- 5) 当客户说客户觉得额度低时如何应对
- 6) 当客户说客户觉得期限短时如何应对

## 二：邀约过程中的客户心理分析及应对技巧

### 1、约见准备：客户约见理由的选择与包装

- 1) 先交朋友，后做生意（泡客户）
- 2) 双赢思维
- 3) 控制节奏、进程、交易模式

### 2、客户心理人格类型与沟通方式选择

- 1) 沟通心理学常识：气质类型学说、人格理论
- 2) 如何打动四大类型的客户
- 3) 沟通中如何激发对方正能量，回避负能量
- 4) 与各种类型人格客户的沟通禁忌

## 三：产品推介技巧

### 1、SPIN 顾问式销售法

- 1) SPIN 营销与专家形象打造
- 2) SPIN 顾问式销售的步骤分析
- 3) 需求访谈的逻辑结构和诊断工具：

### 2、FAB 营销模式

- 1) FAB 理论的内涵
- 2) FAB 理论与客户需求分析
- 3) 充分运用沟通三要素
- 4) 利用身体语言和语调达成同理心

## 四：让步、促成技巧

### 1、让步时常犯的失误

- 1) 一开始就接近最后的目标

- 2) 接受对方最初的条件
- 3) 在未弄清对方所有要求前做出让步
- 4) 轻易让步

## **2、让步的正确方式**

- 1) 最后一步让出全部可让利益
- 2) 等额让出可让利益（其他形式弥补）
- 3) 小幅度递减可让利益
- 4) 开始就一次性让出全部可让利益

## **3、打破僵局的艺术**

- 1) 用新的理由解释问题
- 2) 谈论轻松话题、缓解紧张气氛
- 3) 对双方已谈成的问题进行回顾以消除沮丧
- 4) 寻求其他解决方案-寻找第三方案
- 5) 搁置争议,谈下一话题

## **4、常见的成交策略**

- 1、红脸黑脸策略
- 2、最后期限法
- 3、内功碉堡法
- 4、拖延战术
- 5、疲劳策略
- 6、欲扬先抑
- 7、虚假僵局
- 8、声东击西
- 9、兜底策略
- 10、既成事实
- 11、得寸进尺
- 12、哀兵策略

## **五：客户维护技巧**

### **1、客户维护的整体原则**

		<p><b>2、客户维护的内涵</b></p> <p>1) 客户合作关系的维护</p> <p>2) 客户的风险监控</p> <p><b>3、如何实现对客户的分级管理</b></p> <p><b>4、客户升级的准则</b></p> <p><b>5、钻石关键客户管理方法</b></p> <p><b>6、白金客户管理</b></p> <p><b>7、普通客户管理</b></p> <p><b>8、客户维护环节的成本管理</b></p>
--	--	---

第二天	白天内容	<p><b>全天：</b></p> <p><b>选择外拓模式：走商圈、摆摊宣传及重点客户回访。</b></p> <p>1、走商圈，利用移动终端直接办理业务</p> <p>2、在网点门口摆摊宣传，引导路上行人到网点办理业务。</p> <p>2、在老师的带领下分组拜访重要的老客户，探寻重点客户需求，宣传银行产品。</p> <p>3、回访数据库中的老客户，争取新的签单机会。</p>
	下午4：30~5：30内容	<p><b>总结白天外拓实际，点评具体实例，对各组业绩进行奖惩。</b></p> <p><b>一、目标客户信息收集与整理方法</b></p> <p>多向沟通法</p> <p>外部导入法</p> <p>类比法</p> <p>推演法</p> <p>归纳法</p> <p><b>式、 目标客户客群分析方法</b></p> <p>客群脸谱识别与分类</p> <p>客群金融消费特征分析</p>

		<p>客群社交行为特征分析</p> <p><b>三、外拓客群产品策略</b></p> <p>不同客群的产品适应要求</p> <p>外拓客群的产品定价策略</p> <p><b>四、旺季营销活动举办流程</b></p> <p>地点寻找</p> <p>沟通渠道</p> <p>场租协议</p> <p>日期确定</p> <p>现场观察</p> <p>人员分工</p> <p>访问表制作</p> <p>辅助资料</p> <p>纪念品订购</p> <p>行前演练</p> <p>工作备忘录</p> <p>课堂练习：产品策略设计演练</p>
--	--	---

第三天	白天内容	<p><b>全天：进企业，同时与企业办座谈会及互动及抽奖活动</b></p> <p>在走企业的过程中，老师选择重点小组，实地实景告诉客户经理增量陌生客户该怎么拜访、如何寒暄、沟通、谈判、客户拒绝后该如何介绍替代产品、存量老客户怎么维护与转介绍客户等。</p>
	下午4：30~5：30内容	<p><b>分享：针对外拓中存在的问题及时总结，针对外拓中的经验进行分享，对各组业绩进行奖惩。</b></p> <p><b>一、陌生拜访技巧</b></p> <p><b>1.投石问路</b></p> <p><b>2.心理障碍克服方法</b></p> <p><b>3.陌生拜访开场白</b></p> <p><b>4.沟通的语言技巧</b></p>

		<p><b>5.电话沟通技巧</b></p> <p><b>6.拒绝的处理方法</b></p> <p><b>二、客户跟进与营销技巧</b></p> <p><b>1.营销的误区</b></p> <p><b>2.客户信息梳理与维护</b></p> <p><b>3.营销常用方法与话术</b></p> <p><b>三、典型案例分析</b></p>
--	--	---

第四天	白天内容	<p><b>上午：走访农户</b></p> <p>老师带领客户经理走访砖厂、水泥厂、养殖户，并现场帮助客户经理促成客户。</p> <p><b>下午：</b></p> <p>总结：各小组把四天的情况做成 ppt 或写出汇报材料，以备在晚课的时候进行分享总结。</p>
	下午 4 : 30~5 : 30 内容	<p><b>一、外拓陪访点评与总结环节：</b></p> <p><b>二、学员总汇报五天战果</b></p> <p><b>三、评奖：</b></p> <p>根据客户经理三天表现与业绩达成情况,当场评选当日“外拓之星”一到二名与“团队外拓之星”一组给予表彰。</p> <p><b>四、布置下一阶段外拓任务及规划</b></p>