

《社区外拓营销流程与方法》

【课程背景】

随着银行利率市场化的推进以及网银、手机银行的普及，客户到柜面办理业务的机会越来越少，厅堂客户数量的减少直接影响到了银行业务发展，因此银行必须转变以往“坐等上门”的营销模式，而应该转变自身的经营理念，真正做到从“经营产品”转变到“经营客户”，从“经营网点”到“经营社区”。

目前很多家银行都在进行外拓营销试点阶段，总体而言效果并不明显，那么外拓营销应该如何做会更有效果？外拓营销的正确模式应该是怎样的？外拓营销的技巧有哪些？能否进行全行的推广与复制？正是为了解决这一系列的问题，我们开发了此课程。

【课程收益】

- 1、掌握社区营销、商场营销、沙龙营销、小商户营销、企事业单位营销方法与流程；
- 2、有效避免外拓营销中常犯的几种错误，提高外拓营销成功率；
- 3、掌握外拓营销的有效获客技巧、客户筛选技巧、客户需求开发技巧、客户跟进技巧；
- 4、学习常用外拓营销氛围打造方法，有效激发客户需求；
- 5、掌握外拓营销的核心流程、工具与方法。

【课程时间】

6 - 12 小时 (1-2 天)

【课程大纲】

第一天

第一单元 常用外拓营销方式介绍

1、外拓营销理念

- 银行现有营销模式的“利”与“弊”
- 银行外拓营销常犯错误
- 外拓营销必要性与有效性
- 外拓营销的基本模式
- 外拓营销的基本流程

综合案例 1：日均储蓄存款增长 1.2 亿，某农商行外拓营销模式介绍

2、五类外拓营销模式

- 居民社区外拓营销
- 商场超市外拓营销
- 企业工厂外拓营销
- 批发市场/小商户外拓营销
- 政府部门/事业单位外拓营销

综合案例 2：端午节“包粽子大赛”社区营销活动，包出 800 万定期存款

第二单元 外拓营销实施流程

1、外拓营销前期分工与准备

- 外拓前的实地走访与调研

- “精准化”外拓目标选定
- 外拓方案的策划
- 外拓前的物料准备
- 营销氛围的打造
- 外拓前人员分工与协作
- 陌生客户沟能技巧

综合案例 3：打造氛围就这么简单，小区楼道贴出 1200 万存款

2、外拓营销实施核心流程与要点

- 小区外拓营销
 - 小区营销十种获客方法
 - 小区营销客户信息收信与整理方法
 - 小区客户金融需求激发方法
 - 小区沙龙活动策划
 - 营销中其他三个应注意的问题
- 商场超市外拓营销
 - 与商家联动是关键
 - 抓住有效客户群体是王道
- 企业/工厂外拓营销
 - 找到“关键人”是核心
 - 有效沟通是关键
- 批发市场/小商户外拓营销
 - “以点带面”事半功倍

- 走出去，请进来才能成功
- 政府部门/事业单位外拓营销
 - 需求调研走在前
 - 选好时间与地点

3、客户信息库的建立方法与技巧

- 客户信息库的建立方法
- 有效客户筛选

4、常用营销工具设计与使用

- 五套表格，三个联动
- 宣传折页、横幅、音频、视频制作

综合案例 4：50 台 POS 批量营销，某农商行小商户外拓案例分析

第二天

模块一：排查社区，建立网点金融生态分析图

1、商圈和社区类群排查（工具及方法）

- 排查：价值分类和资源分类是重点

2、网点金融生态分析图绘制

- 分析：资源分析和竞争结构分析是重点

模块二：搭建社区平台，为社区营销铺垫资源

1、为什么要建立“异业联盟”

2、商户合作谈判流程

3、商户谈判技巧导入：

- 破冰：让客户喜欢与你沟通
- 探寻：造出销售机会和合作商机的技巧
- 推荐：如何将“产品”说到客户心里
- 成交推动：如何将“意向”落地成“我行客户”
- 情景演练：不同类型的商户谈判技巧练习

1、异业联盟运营法则

- 如何创建平台的“磁性”
- 建立反馈机制，让平台上的“因子”都动起来
- 金融之外做金融，其乐无穷

运作流程案例介绍

2、互联网+的运用思维，激活社区资源

- 案例展示

3、利用“创意”维护社区平台。

- “创意”也可以建立标准
- “创意”如何启动
- “创意”如何落地

4、实操设计：

- 商户活动设计技巧导入：每组设计 2-3 个商户运营活动方案。

模块三：客户类群维护与管理

1、话术与营销心理学

2、渠道获客的跟进与维护技巧

3、活动获客的跟进与维护技巧。

4、陌生客户盘活的技术。

5、情景演练：

- 盘活技巧导入：不同类型客户跟踪案例演练

模块四：外拓营销跟进回访

1、“拓”是外拓营销的起点

- 只“拓”不“管”是瞎忙
- 客户二次跟进与回访
- 客户信息的有效记录
- 全方位营销跟进

2、客户维护常用方法

- 活动吸引法
- 中心建立法
- 亲情打动法
- 片区包干法
- 节日慰问法
- 社群分类法
- 客户转介法
- 平台整合法

3、外拓营销长期性与连贯性

- 外拓营销周期性分析
- 外拓营销客户管理
- 外拓营销绩效考核管理

- 外拓营销队伍管理与量化要求

4、外拓营销几点注意事项

综合案例 4：苏州某银行“五必访”外拓客户维护介绍