

个人客户经理实战营销与客户管理

一、客户经理角色定位

1. 销售人员的决心

- 1) 你愿意做销售吗？
- 2) 作为销售的 SMART 目标。
- 3) 游戏：我们还能赚多少钱？

2. 正确的角色定位

- 1) 你是客户的顾问，为客户提供他所需要的专业服务(别人做不到的才珍贵)
- 2) 你是银行的代言人，不是客户的传声筒
- 3) 你为客户创造价值，客户通过持续购买、推荐购买回报银行

3. 客户经理营销三阶段

- 1) 营销自己
- 2) 营销银行
- 3) 营销产品与服务
- 4) 实践研讨：如何营销自己？

二、营销准备

1. 客户认知：马斯洛需求理论与客户投资心里

- 1) 基本需求
- 2) 增值需求
- 3) 价值需求
- 4) 实践研讨：你有哪些优质的个人客户?主导需求是什么？

2. 客户经理的三座大山

- 1) 三座大山
- 2) 如何破解三座大山
3. 营销卖点
 - 1) 知己知彼百战不殆
 - 2) 每个银行都有理财，都很大众，如何提炼卖点
4. 拒绝准备：事先做好可能拒绝问题的回答
 - 1) 客户关心的问题
 - 2) 客户拒绝的理由
 - 3) 实践研讨：否定“自己”

三、客户营销：从“坐”到“行”的转变

1. 主动出击，化被动于主动
 - 1) 营销活动开展
2. 实践研讨：你的客户对什么活动感兴趣？
3. 销售管理：对于每次销售结果要心中有数

四、客户管理

1. 客户关系管理的定义
2. 客户关系管理重在管什么？
3. 客户关系管理的策略。