

## 客户经理考核及客户管理结合之道（研讨课）

### 课程背景：

在银行工作，恐怕最不能绕过的就是 KPI 考核，无论是一线营销岗位还是营销管理岗，都需要十分熟悉自己的考核。考核是银行的营销方向也是员工生存的根本。但是面对多如牛毛的考核，如何才能有限的时间既能完成考核又能不至于累死是需要对考核进行深度剖析的，并且银行与其说是产品的营销，其实是客户的管理。

银行所有业绩来源于客户，所以作为银行人需要结合自己的考核更好的规划和管理自己的客户，使工作更加的有的放矢和有效率。

### 课程准备：

□ 需要参训学员课前必须详实查询自己管户情况以及上季度和全年考核指标完成情况。否则将会影响课程质量，由此带来的课程无法进行等后果由该银行承担。

□ 此课程需要严格控制参训人数（不高于（30 人，6 组）以保证每位学员都能充分

思考和研讨

### 课程收益：

熟练掌握自己考核细项

解读考核的方法

盘整自己的客户资源

了解客户资源与考核的关系

□ 学会时间安排和工作安排的方法

## 课程大纲：

### 一、零售银行人生存之道

- 1，读懂 KPI 考核的重要性
- 2，辩论题：KPI 与客户需求

### 二、详细解读 KPI 考核项

- 1，考核分项目录
- 2，考核分项指标解读
  - 1) 以吸引客户为指标的考核项
  - 2) 以留住客户为指标的考核项
  - 3) 以发展客户为指标的考核项
  - 4) 考核新趋势解读
- 3，结合指标找到工作方法
- 4，小组研讨：思维导图画考核

### 三、客户分类管理

- 1，管户客户了解什么？
- 2，管户客户的可行性营销方向
- 3，结合考核的客户营销分类
- 4，以考核为核心下的客户营销方法
- 5，小组研讨：考核下的客户分类

### 四、时间管理与目标管理

- 1，目标制定的方法
- 2，如何合并同类项更好带动分享指标

3，根据考核制定工作时间安排

4，小组研讨：workshop