

# 拿什么来维护我的客户——中高端客户维护和营销

## 一、市场的困惑、两难的境地

1. 几种客户类型:
  - 1) 利率敏感型
  - 2) 物质敏感型
  - 3) 感觉敏感型
2. 客户究竟需要如何维护？
3. 我们拿什么来维护客户？

## 二、我们该如何维护客户

1. 树立诚信、严谨、和谐理财文化的理念
2. 和谐理财文化的内涵
3. 以客户为中心从单纯做利润转向做客户
  - 1) 案例
4. 充分利用现有产品为客户理财
5. 提高客户忠诚度的几项基础要素

6. 客户良好的感觉来自于：

1) 专门的渠道

2) 专业的团队

3) 和客户的关系——唇齿相依 荣辱与共

4) 用心 融入 互补 互利

7. 敬业的客户经理

1) 诚信、真诚常常比技巧更重要

2) 客户经理个人性格、品位、学识、勤奋决定客户的忠诚度。

3) 渠道、团队、客户经理是客户忠诚度的基础。

4) 这些有形和无形的细节每时每刻都在展示银行服务的内涵和品质。

8. 客户经理的服务规范

9. 关注你的基础客户

10. 耐心也许是最有效的方法

11. 几种营销技巧

1) 利用品牌化战略形成客户的“固定化行为模式”

2) 互惠原则：也称欠情感或亏欠感（给予、索取、再索取）

3) 喜好原则

4) 权威原则

5) 稀缺原则

6) 独辟蹊径为客户提供高价值的非金融服务