

社区银行的角色定位及营销策略

一、社区银行，深入客户生活

1. 社区银行的起源及发展
2. 社区银行的结构及运营特点
3. 国外社区银行运营特点及优势
4. 国内社区银行现状及未来发展趋势

二、社区银行客户需求分析

1. 社区银行客户定位
2. 社区银行客户典型特征
3. 客户沟通原则：变单向沟通为双向沟通
4. 合理把握社区客户需求：
 - 1) 吸引客户的“显性需求“
 - 2) 挖掘客户的“隐性需求“
 - 3) 引导客户的“潜在需求“
 - 4) 超越客户的“情感需求“

三、如何进行社区营销调研

1. 社区银行调研的目的
2. 社区银行调研的方法
3. 社区银行调研的内容：
 - 1) 调研社区环境
 - 2) 调研社区客户信息
 - 3) 调研客户金融消费习惯及竞争行情况

四、社区银行的专项营销策略

1. 与社区居委会建立互动联系，联合举办活动
2. 客户经理定期驻点社区，建立银行业务咨询展台
3. 建立社区银行志愿者队伍
4. 进行有针对性的营销活动
 - 1) 案例分享：“四季营销“
5. 制作统一标识的宣传礼品
6. 加大社区自助机具和 POS 机的布放

五、社区客户销售流程及沟通技巧

1. 客户信息收集与分析（锁定目标客户）
2. 约访（或陌生拜访）
3. 巧妙寒暄，建立信任感
4. 了解客户金融消费现状，探索客户需求
5. 产品推荐
6. 处理客户异议
7. 促成
8. 重点客户的跟踪维护与管理
9. 如何利用存量客户进行：转介绍、二次销售、交叉销售

六、社区银行如何拓宽思路，提供差异化服务

1. 与社区服务机构合作，拓宽特惠商户
2. 与地方政府机构合作，开展优惠活动
3. 进行产品创新

- 1) 定制社区银行专属理财产品
- 2) 社区银行卡创新
- 3) 银行卡费用优惠
4. 社区网点错时经营