

《社区银行的角色定位及营销策略》大纲

主讲：简老师

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

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