

《村镇银行绩效管理与营销体系建设》

【课程背景】

1. 银行业的竞争在于利润的竞争，而银行业的利润增长点在大厅！因此，对营业厅现场管理成功与否决定了银行业的利润好坏
2. 通过营业厅的现场管理达到服务营销的目的，是课程设计的宗旨，也是课程的终极目的帮助管理者做好现场管理，提升服务营销的技能技巧

【课程对象】

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、对公客户经理、金融业人员、网点行长、支行行长、分行行长

【课程时间】

1天，6小时。

【授课方式】

- 1、上课方式多元化，70/30原则(70%专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30%学员互动研讨、角色扮演、实战演练)，从各种方式中体验学习，加深印象。
- 2、理论讲授 + 案例剖析 + 小组互动研讨

【课程大纲】

一、销售主管的角色与工作职掌

1. 分组PK与积分竞赛
2. 状元故事
3. 营销与管理成功不二法则
4. 销售管理的核心价值观
5. 销售主管的工作职掌
6. 销售主管应具备的能力
7. 销售主管人格特质

二、销售主管应俱备的知识技能

1. 理财经理 & 理财主管的必要课题
2. 销售主管应具备的产品知识
3. 对产品知识能多方涉猎

4. 销售主管应具备的客户知识
5. 新客源开拓
6. 财富管理的无缝服务
7. 客户知识
8. 旧客户深耕与广耕
9. 财富管理不同类型的客户

三、销售主管应建立 **House View**

1. House View 是什么？
2. 客户经理一天的开始…
3. House View 的重要性
4. House View 如何形成？
5. View 怎么来的？
6. 客户经理最常被诟病的问题
7. 男/女性理专经营异同
8. 冷漠型客户最常说的话

四、如何建立有系统的销售流程与管理

1. 客户对客户经理的看法
2. 如何改善支行销售绩效不彰的情况

3. 实行有系统的销售流程
4. 将客户分成四种类别
5. 头脑风暴：确定客户所属客群
6. 客户开发优先级
7. 实行有系统的销售流程
8. 日常活动更有结构
9. 客户分类是有效客户服务的第一步
10. 客户名单的优先排序流程与客户电访目的
11. 每个月的电访目标
12. 电访是客户经理日常活动中最重要的一环
13. 记得在每天下班前回报
14. 积极参与每周汇报
15. 角色扮演是会报的重点
16. 客户的角色扮演事先准备
17. 应该要求 RM 遵循每日活动
18. 实行有系统的销售流程
19. 追踪与回馈机制
20. 回馈意见与改善计划
21. 追踪结果 力求透明化
22. 实行有系统的销售流程
23. 销售人员可在每个步骤中使用销售工具-销售工具使用
24. 零售银行的无缝服务
25. 零售银行不同类型的客户

五、零售银行与财富管理业务营销活动

1. Paths of Communication
2. 开展新事业的主要方式
3. 运用各种管道找寻新客户的机会
4. 提升客户转介的方法
5. 举办企划活动之原则
6. 举办企划活动
7. 确认举办企划活动的主要因素
8. 追踪进度之重要性
9. 试着完成分行网点年度每月企划活动计划
10. 沙龙新商机
11. 取得客户关键信息