

# 《零售业务发展趋势与营销新思路》

## 【课程背景】

1. 管理大师德鲁克说：“企业的唯一目的就是创造客户”
2. 经济形势瞬息万变，业内竞争白热化，业外跨界业务推陈出新，创新不断，银行传统优势岌岌可危 而同时银行产品/服务种类繁多，但各类产品/服务呈‘单一’销售、被动销售，表现为“抓则升，不抓则降”的绩效趋势，营销成本高，利润低
3. 另外，营销实践中发现，部分客户想要的不一定是他们真正需要的，部分客户从不思考自己的需求，客户很多时候只知道最在乎什么问题，但并不知道如何解决问题。作为银行营销人员，如何降低客户资源浪费？以顾客为导向，创造客户需求？满足客户需求？
4. 开展交叉营销将告诉您答案，并将带给您营销成本低、利润高、通过链条服务大大提高客户粘性等惊喜

## 【课程对象】

投资顾问、理财经理、财富管理顾问、金融业人员、客户经理、基层主管、支行负责人、分行行长

## 【课程时间】

2天，12小时。

## 【课程收益】

1. 同步行业趋势--更新业界发展资讯，了解当下业务环境，触发提升思考
2. 激活职业心态--助推思维转变，认识专业素质提升重要性，提高技能提升积极主动性
3. 训练从业技能--纠偏营销理念、深入认识交叉营销效益，梳理营销流程、掌握交叉营销关键行为、要点技巧和相关话术、整合并发挥资源效能，以更少的投入提高渠道产能绩效
4. 了解未来宏观市场变化、实现以客为尊的发展趋势
5. 通过培训达到精准营销
6. 了解、把握并适时管理客户需求，适当达成客户预期，设定合理目标
7. 满足并持续跟踪客户资产配置，因市场或目标变化而调整配置
8. 为满足客户需求而不懈努力，实现自我职业价值

## 【课程大纲】

### 一、中国银行业迎来大数据时代

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 中国零售银行业新纪元-客户正在转变
  - A.人文方面
  - B.服务提升
  - C.咨询需求
3. 财富管理业务在国内遇到的机遇与挑战与未来十年业务发展
  - A.零售银行的发展起源
  - B.零售银行的崛起
  - C.亚洲零售银行发展潜力

- D.美、中、台财富管理发展
- 4. 中、美零售银行发展三阶段(农信社、城商行、四大行、私人银行)
  - A.服务导向
  - B.产品导向
  - C.需求导向
- 5. 财富管理业务在国内外的机遇与挑战
- 6. 传统银行 VS 财富管理银行
  - A.财富管理银行业务区分
  - B.财富管理银行最关心的问题
  - C.盈利驱动力
  - D.客户最关心的问题
  - E.客户希望银行怎样改变

## 二、直销银行发展方向梳理

- 1. 从直接销售到直销银行
  - A. 互联网技术
  - B. 利率市场化
  - C. 大数据-金融创新
- 2. 国内外直销银行发展历程
  - A. 电子银行与直销银行差异
  - B. 直销银行五关键
  - C. 直销银行竞争优势
  - D. 政策的开放
- 3. 中国直销银行发展现状
  - A. 股份制银行与城商行平台的差异
  - B. 各大银行直销银行主要业务
  - C. 主要客群分析
  - D. 零售转型与业务超车突破口分析

## 三、国内外直销银行案例解析

- 1. 直销银行命名分析
- 2. 汇丰银行：First Direct
- 3. 荷兰 ING：ING Direct
- 4. 民生银行：直销银行
- 5. 平安银行：平安橙子
- 6. 百信银行：互联网+
- 7. 市场环境与政策造就不同的直销银行
- 8. 现阶段发展方向建议

- A.客户
- B.产品
- C.渠道
- D.创新

#### 四、营销方案设计与实战

1. 外拓营销九流程
2. 外拓曝光四法则
  - A.方案设计
  - B.走出去
  - C.建立关系
  - D.引进来
3. 外拓建议与实战方法
4. 沙龙活动二分法
  - A.年度沙龙活动打造
  - B.沙龙活动三大成功关键
5. 沙龙 A、B、C 三步骤
  - A.内部推动
  - B.现场管理
  - C.跟进与追踪
6. 国内小区银行的三种发展与核心竞争力
7. 分析网点现状，找出经营重点
  - A.可开发小区特性
  - B.小区开发注意事项
  - C.资源整合的可行性
8. 营销流程四方案
  - A.过程化管理
  - B.高效客户管理
  - C.服务销售流程连动
  - D.需求导向销售管理
9. 精品零售银行 SOP 标准化执行方式
  - A. 七点一线-专业化网点必经之路
  - B. 厅堂营销方案
  - C. 专业零售晨会
  - D. 仪表举止与服务营销
  - E. 热情服务与微笑天使
  - F. 宣传折页设计
  - G. 主动营销与公私连动
  - H. 电话营销前、中、后
  - I. 数字化管理