

《商业银行分层分级营销管理与客户关系维护》

【课程对象】

客户经理、后备干部、基层主管、支行负责人

【课程时间】

2天，12小时。

【课程大纲】

一、客户分层管理与营销策略

1. 商业银行分层营销概念与特点
 - A. 分层营销
 - B. 服务营销
 - C. 主要营销
 - D. 流程营销
2. 网点客户分层管理
 - A. A类客户(目标管理、重点客户、核心客户)
 - B. B类客户(存款客户、关系客户、忠诚客户)
 - C. C类客户(服务客户、统计客户、卫星客户)
3. 网点客户分层管理(对公客户类型与市场分析)
 - A. 行政事业单位
 - B. 大中型企业
 - C. 微型企业

4. 网点客户分层管理(对私客户类型与市场分析)

A. 工业区

B. 商业区

C. 居民区

5. 目标客户类型与营销特点

A. 产业集中型

B. 地域集中型

C. 本地优势型

D. 外向优势型

E. 政策优惠型

F. 技术专利型

6. 批量客户特点高效开发模式

A. 商业园区

B. 交易市场

C. 产业园区

D. 核心平台

7. 目前市场环境下银行营销策略

A. 服务营销

B. 存量客户

C. 主要营销

8. 优秀网点服务营销具备特质

A. 意识

B. 团队

C. 服务

D. 技能

9. 网点分层客户服务营销四关键

A. 咨询

B. 业务

C. 等候

D. 投诉

10. 客户分层分级营销策略

A. KYP

B. 客群营销

C. 信息工具

D. 情感关系

E. 异业联盟

F. O2O 营销 (金融与非金融)

二、网点分层分级客户需求分析与金融方案设计

1. 网点分层分级客户需求分析

A. 储蓄客户

B. 理财客户

C. 消费客户

D. 投资客户

2.客户分群营销策略分析

- A.依照年龄
- B.依照收入营销策略分析
- C.依照客户来源
- D.依照理财习惯
- E.按照贡献度

3.客户金融方案设计 一二三四法则

- A.现状分析 (KYC vs KYP)
- B.客户期望(金融与非金融需求)
- C.优势产品(产品过去、现在、未来梳理)
- D.达成共识(售后服务展开)

4.分级营销行动方案

- A.外拓 (破冰关键)
- B.小区 (需求分析)
- C.批量 (宣讲技巧)
- D.电话 (打死不退)
- E.面访 (促成八法)

5.执行与追踪管理

A.厅堂连动

B.阵地营销

C.公私联动

D.过程化（GPS 追踪大法）

E.结果化

三、大客户经营维护/客户分层管理

1. 客户分群方式

A.专业人士

B.企业主

C.白领

D.富裕家庭

E.老年客户

F.退休客户

2.客户属性分析与营销策略

A.方便性

B.地缘性

C.目的性

四、客户关系维护营销流程与实战技巧

1.中高端客户维护方式

- A.如何从外在特征发现客户
- B.如何从业务类别发现客户
- C.如何从沟通中深度识别客户

2.探寻客户需求过程

- A.营销打破隔阂技术，称呼、问候、寒暄、话题切入点
- B.客户信息的采集和需求的把握
- C.展示金融产品的常用方法和应用技巧
- D.激发客户的兴趣的步骤
- E.精确掌握客户需求
- F.客户欲望的挖掘和调动
- G.及时的诱导与说服
- I.让客户说“是”的技巧
- J.扑捉客户的决定信号
- K.面对拒绝的心理调试
- L.如何留住客户，保留回旋的余地，进行持续性营销的技术