

# 零售客户经理系列培训

## 第一模块 商业银行管理能力提升（2天）

### 第一部分 团队建设与管理的基础工具

#### 一、热身、破冰

- 1、组建团队
- 2、团队文化建设
- 3、团队展示

#### 二、基础管理工具

- 1、思维导图
- 2、罗伯特议事规则
- 3、引导员技能
- 4、SPIN 实务
- 5、“模塑”精要

#### 三、领导力培育

- 1、如何从战略到执行
- 2、如何进行流程化管理
- 3、如何领导
- 4、如何激励
- 5、如何简化

#### 四、赢在执行

- 1、执行力的重要意义
- 2、执行力是“练”出来的

3、执行力是“激”出来的

4、执行力是“用”出来的

5、执行力是“信”出来的

## 五、现场管理实操

1、环境管理

2、人员管理

3、客户管理

4、岗位协调

5、会议管理

6、应对检查

## 第二模块 商业银行顾问营销六步法 (2天)

### 一、众里寻他千百度——发现客户

1、目标客户的MAD法则

➤ 到哪儿去找有价值客户

(营销工具：发现客户的有效场合及十大方法)

2、数据的收集与分析

➤ 到哪里去收集数据

➤ 客户资料的收集方法

➤ 什么样的数据有价值

➤ 如何分析数据

3、客户识别

➤ 了解客户的金融需求

➤ 客户的金融消费行为与习惯

4、客户的分类和筛选

➤ 客户层次的划分

➤ 客户情况变动跟踪

## 二、天长地久见真情——建立信任

1、营销沟通的三种形态

2、客户经理与客户之间的差距分析

3、如何提升与客户沟通的层次

(营销工具：发现客户及建立信任工具表)

4、营销工具：客户沟通联系表

## 三、千呼万唤始出来——激发需求

1、直接推荐

2、引导激发

3、利益激发

4、恐惧激发

## 四、心有灵犀一点通——介绍产品

1、介绍产品的形式

2、介绍产品三句半

## 五、妙语解开千千结——处理异议

1、处理异议语言技巧

2、善借标杆

## 六、一臂之力成人美——促成销售

促成销售的几种形式

### **第三模块 商业银行网点交叉营销 (2天)**

#### **一、网点区域交叉营销**

- 1、区域间营销机会
- 2、区域间互动
- 3、区域间交叉营销沟通方式

#### **二、产品交叉营销**

- 1、利益链引导
- 2、功能性引导
- 3、功能类产品与收益类产品的交叉营销

#### **三、客户交叉营销**

- 1、公司客户与零售客户之间的营销机会
- 2、新老客户之间的营销转介
- 3、同行者的交叉营销
- 4、非现场客户与现场客户之间的结合
- 5、有权与执行者的营销培育

#### **四、时机交叉营销**

- 1、闲暇时机营销
- 2、抱怨时营销
- 3、开心时营销

#### **五、活动交叉营销**

上级行促销活动的利用

商家活动的交叉营销

重大事件交叉营销

促销活动的利用与放大

## **第四模块 商业银行营销风险的识别与防范（2天）**

### **第一部分 银行营销风险基础知识与工具**

#### **一、银行风险意识**

- 1、银行风险由来
- 2、银行营销中的风险点
- 3、银行营销风险类别及特点

#### **二、政策风险的防范**

- 1、用思维导图解读政策
- 2、政策在营销中的运用

#### **四、操作风险的防范**

- 1、流程化操作
- 2、各环节的复核与确认
- 3、严格执行制度

#### **五、客户风险的识别与防范**

- 1、客户信息的识别与判断
- 2、客户需求的真实性
- 3、客户动态化管理预防风险

#### **六、客户流失风险防范**

- 1、客户自然流失

2、同业竞争流失

3、不满产品和服务流失

## 第二部分 理财业务营销风险分析与实操

### 一、银行个人理财业务的风险管理制度

#### (一) 个人理财顾问服务的风险管理

1、理财顾问服务的风险管理机构设置与人员管理

2、理财顾问服务业务的客户管理

3、理财产品（计划）的销售管理

4、商业银行对理财业务内部对个人理财顾问业务的监督管理

5、个人理财顾问服务的风险提示

#### (二) 综合理财业务的风险管理

1、综合理财业务风险管理机构设置原则

2、制定综合理财产品（计划）的风险管理

3、综合理财产品（计划）的销售管理

4、综合理财产品（计划）市场风险控制方法

5、风险提示

#### (三) 个人理财产品（计划）的管理

1、商业银行个人理财产品（计划）的基本要求

2、商业银行投资研发新理财产品的管理

3、商业银行销售原有理财产品的管理

4、代理销售其他金融机构的理财产品的管理

### 二、客户经理开展金融理财服务的风险防范

1、投资理财工具的风险与收益分析

2、金融理财业务的主要风险及防范

3、典型问题解析

**三、金融监管机构对银行个人理财业务的监管制度**