

# 客户经理高效工作流程课程

**课程长度：**6 小时（1 天）

**培训对象：**银行客户经理

**课程大纲：**

## 第一部分：客户经理高效工作基本技能

1. 时间管理技巧
  - 1) 时间管理误区
  - 2) 事件优先顺序的甄别：时间管理四象限法
  - 3) 甘特图的使用
  - 4) 时间管理自我评价
2. 自我规划能力
  - 1) 日程规划
  - 2) 职业规划

## 第二部分：客户经理工作流程

1. 什么是工作流程
2. 工作流程对于提高工作效率的重要作用
3. 工作流程制作训练

## 第三部分：客户经理工作流程详解

### 一、每日工作流程

1. 参加晨会
  - 1) 财经要闻及市场热点播报
  - 2) 担任产品培训师，进行产品与业务培训（可重复训练）

3) 汇报昨日业绩和其他岗位推荐客户情况

## 2. 制订计划

1) 查看工作提醒，确定今日工作目标

## 3. 维护客户

1) 向老客户，提供相关信息、祝福和提醒；

2) 解决客户咨询的问题；

3) 邀约客户参加活动；

4) 上门拜访客户。

## 4. 营销客户

1) 接受其他岗位推荐客户、邀约及预约客户面谈营销；

2) 重点客户“一对一”顾问式营销，帮助分析市场、诊断客户资产配置，提出解决方案；

3) 对熟客推荐适合的产品、服务或组合；

4) 筛选目标客户群体，实施短信、电话、微信、微博营销；

5) 拜访客户

## 5. 大堂协同

1) 协助大堂经理现场引导分流、识别营销客户。

## 6. 自我提升

1) 浏览当日重要财经资讯及上级行资讯快递、产品快讯；

2) 学习或者编制营销话术

3) 了解各方面的知识与资讯，扩大自己的知识面。

## 7. 每日小结

- 1) 整理补充工作日志，补录系统客户变更及新增信息；
- 2) 参加夕会，汇报当日客户维护、商机进展情况；
- 3) 统计今日业绩，准备次日工作计划。

## 二、每周工作流程

### 1. 每周小结

- 1) 根据确定的重点营销产品，做相关营销宣传准备和布置，并重点营销该产品。

### 2. 汇报交流

- 1) 回顾并汇报本周主要工作完成情况，对贵宾客户生日祝福、产品到期和大量资金变动等是否及时跟进，避免无效管护清单人员过多。

## 三、每月工作流程

### 1. 营销分析

- 1) 对上月工作进行总结，将重点营销、维护客户的情况，向网点负责人进行汇报；
- 2) 协助网点负责人制定下月营销计划，协助开展营销活动；
- 3) 每月初第2个工作日提交工作总结和计划。

### 2. 营销策划活动

- 1) 建议和协助网点负责人策划及举办客户活动；
- 2) 积极邀约客户参加活动，确保客户出席；
- 3) 做好客户活动现场客户维护和产品营销；
- 4) 活动结束后后续追踪跟进。

## 四、每年工作流程

1. 工作总结报告
2. 新年度工作计划