

# 银行外拓营销实战特训营

主讲老师：丁华

## 【课程背景】：

在新的竞争格局和市场环境下，各大银行的营销活动日渐活跃，呈现出许多新的特点：营销活动从空白趋向活跃；营销内容从单一趋向多样；营销渠道从狭窄趋向广泛。面对激烈的市场竞争，银行之间争夺优质客户资源更是愈演愈烈，网点营销能力的强弱直接关乎其自身的发展前景。针对目前的市场现状，银行已往“等客户上门”的营销模式将逐渐被取缔，在这种状态下，如何拓展银行的营销活动、内容和渠道，如何吸引和绑定越来越多的优质客户，是各家银行迫切思考和解决的问题。

马云曾说过：“银行不改变，我们就要改变银行”。外拓营销最重要的是转变思路，从“坐”到“行”，银行需要主动出击，主动寻找客户，挖掘老客户的需求进行深度营销、转介绍，营销新客户，寻求合作，创造营销的机会。

## **客户经理的痛——你是否经常有这样的遭遇和困惑：**

- 1.业务目标每年增长，市场环境却每况日下；
- 2.我行的产品政策不那么给力，怎么把客户抢过来？
- 3.有没有更好的客户开拓，迅速提升业务？
- 4.“我现在不需要，等我需要的时候再跟你联系”，客户的习惯用语，让我们很难应对？
- 5.如何在第一次接触客户，就迅速建立信任与好感，让客户愿意跟我们交流？

6.如何有效把握客户多元需求的同时，从飞金融产品需求营销与客户建立持续良好的关系？

7. 客户作为一种的资源？如何实现资源整合运用在营销中发挥最大的价值，如何开展异业联盟营销？微信公众号在营销商户农户价值及意义是什么？

8.存量客户维护不到位导致流失，如何构建新客户有效的开发渠道？

.....

**【课程目标】：**

- ▲建立陌生客户营销思维，掌握营销流程，让陌生客户开发变的容易；
- ▲针对“二扫五进”客户群，掌握一套科学有效的开发与营销流程；
- ▲展现客户期待的形象——银行顾问而非推销员，构建客户信任的关系；
- ▲掌握客户资源整合运用技能，异业联盟营销策略；
- ▲如何抓住居委会、市场管理处等有话语权机构，借渠道之力开发市场；
- ▲掌握持续跟进的技巧，强化感知、扩大成果；
- ▲养成优秀的营销习惯，建立影响力中心扩大圈层营销；

.....

**【课程时间】：**2天，6小时/天

**【授课对象】：**支行行长、客户经理

**【授课方式】：**讲解+工具+方法

**【课程大纲】：**

**第一讲：为什么外拓营销**

一、传统的销售技巧在当今的市场越来越纠结

## 二、打造农村金融营销力

### 1.提升品牌营销力

**案例分析：阿里的千县万村计划**

### 2.提升业绩和客户群

农村市场经营数据分析

### 3.提高客户忠诚度

### 4.精准营销，提升效率

**案例分析：招商银行的精准营销**

## 三、打造狼性营销执行力

案例分析：华为的狼性体现

### 1.呼唤狼性

### 2.修炼狼心

### 3.坚定狼信

视频：《亮剑》弱小到强大

## 第二讲：外拓营销实战技能

### 一、突破心理——陌生客户营销技能

#### 1.陌生客户营销心理过关

#### 2.让陌生不再难——陌生客户营销流程

#### 3.七步成诗——陌生客户营销技能

一步：寒暄赞美；

二步：表明身份；

三步：道明来意；

四步：了解需求；

五步：产品介绍；

六步：成交及问题处理；

七步：成交转介客户

## **案例分析及话术**

### **现场演练：陌生客户营销**

#### **二、宣传营销——设点咨询式营销**

1.宣传活动的定位和价值

2.宣传活动的整体策划

3.活动的现场实施阶段

4.活动的后续跟进技巧

### **案例分析：农商行宣传活动实施全过程解析**

#### **三、深耕四区——各类客群营销方式**

1.深耕商区的技巧

1) 商区客户的分类及一般共性需求分析

2) 商区客户的特性

3) 商户老板的沟通策略技巧

4) 如何向商户推荐我行优势产品：POS，信贷等业务

### **演练：走访服装店案例**

2.深耕农区的技巧

1) 农村客户的特点及需求分析

## 2) 农区客户开发的技巧

**案例分析：**借助渠道有效开发

## 3) 农区客户的沟通技巧

## 4) 农村客户建档的重点

**演练：**走访种粮大户案例

## 3.深耕企业技巧

### 1) 企业客户的开发模式

**案例分析：**借助渠道活动深入

### 2) 企业金融需求分析：信贷类切入，代发工资切入，商业联盟切入等

### 3) 公私联动营销的技巧

**案例分析：**某农商行公私联动

## 4.深耕学校医院技巧

### 1) 学校医院营销合作机会点分析

### 2) 学校医院批量营销法：一对多营销活动

### 3) 学校学生金融需求分析：生活费，学费，自助取款，外地读书

**演练：**一对多介绍我行产品，即微沙龙/主题沙龙实施策略

## 5.深耕社区技巧

### 1) 深耕社区的常见问题分析

### 2) 社区开拓的方法（借助渠道，提升价值）

### 3) 社区营销四步曲

### 4) 社区活动的实施的技巧

## 6.资源整合，异业联盟执行策略

1) 从需求出发，分析把握资源之间的关联性

2) 非金融产品需求营销策略

**案例分析：某农商银行异业联盟执行策略解析**

### **第三讲：外拓营销流程**

#### **一、策划准备**

1.活动策划、活动组织、客户服务

2.区域拓展营销的人员分工

**案例分析：某农商行外拓常态化工作**

3.物料准备：工具、礼品、产品宣传页、客户信息表等

#### **二、区域客户分析**

1.划分区域——采用“网格化”方式，以街道之间为责任区域

2.市场清查——网点为中心，2公里范围内市场排查

3.生态图谱——客群分布图（商户、企业、社区、医院、学校）

4.制定网点周边市场开发计划

**案例分析：泰隆银行专业市场开发中遇到的挑战及启示**

#### **三、外拓行动力**

1.团队行动，规模影响

**案例分析：农商行外拓场景**

2.规范统一，形成效应

每日外拓目标客群及活动量

3.总结强化，升级成果

每日总结分享，安排下步行动

## **第四讲：客户持续跟进与客户升级**

### 一、结果导向

#### 1.建立档案

- 1) 客户建档的重要性
- 2) 客户建档细微处体现温暖

**案例分析：**浦发客户经理节日送礼，流失 500 万存款

**案例分析：**中信银行客户经理记录出百万保险业务

#### 2.电话跟进

- 1) 电话跟进的五流程
- 2) 电话跟进的心态
- 3) 打电话细微之处传递感觉
- 4) 电话跟进的五个步骤及客户问题处理

### **现场演练及点评**

### 二、把握成果

#### 1.客户分类管理

让客户形象更清晰，需求更明确

#### 2.客户分层升级

让客户维护跟进有标准，客户发展有目标

#### 3.客户双重价值

- 1) 老客户转介的意义
- 2) 转介绍重点及话术

**现场演练：**转介绍实战

#### 4.习惯决定成就

**案例分析：**某农商银行客户经理每日工作安排

**行动：**营销行动规划

**课程总结及研讨**