

商业银行营销与客户关系管理实务

主讲：瞿丹

【课程背景】

在我们不断创新的过程中，你思考过你真正需要的是什么呢？

本课程通过内外联动的有效结合教会员工如何在茫茫人海中找到那个“TA”，并从人性的角度对不同客户进行有效的开发及管理

【课程时间】1天，6小时/天

【课程对象】银行一线营销人员

【课程收益】

- 1.了解内外联动的重要性；
- 2.了解流量客户的营销方法与技巧；
- 3.掌握视觉营销工具的设计方法与摆放技巧；
- 4.了解外拓营销不同区域的营销方法与技巧；
- 5.掌握快速营销方法，学会有效提问；
- 6.了解客户关系管理要素；
- 7.掌握客户关系管理的方法与技巧。

【课程内容】

开篇

案例导入：那些年，我们做过的事

课堂讨论：理论与实务

第一讲：营销策略与落地执行

- 1、网点家文化
 - 1.1、客户关系与家庭关系
 - 1.2、两条腿走路
 - 1.3、内外联动
 - 1.4、普通客户与VIP客户不同心理特征
 - 1.5、特色支行

1.6、银客一家欢（如何让活动做到产能转化）

课堂演练：活动方案设计

2、视觉营销与沙龙销讲

2.1、什么是视觉营销

2.1.1、人的视觉特点

2.1.2、视觉营销工具的设计要点与方法

2.2、视觉营销六大关键点布局

2.3、联动营销链条建构

2.4、厅堂微沙龙的六大好处

2.5、微沙龙步骤

2.5.1、微沙龙的表现方法

2.5.2、微沙龙的作用及运用技巧

2.5.3、目标客户识别技巧

2.6、赞美的力量

2.7、FABE 快速营销法

课堂练习：视觉营销工具设计、FABE 实操、微沙龙沙盘推演

第二讲:称霸街头

1、什么是外拓营销

2、外拓营销的四大区域

3、不同区域营销策略

4、外拓营销常见问题分析

5、了解客户 KYC

6、如何有效提问

7、外拓组织及准备

第三讲：客户关系管理

1、银行客户关系营销与管理的新趋势

2、打开客户关系的钥匙

- 2.1、客户类型分析
- 2.2、不同客户的外在表现形式及应对方法
- 2.3、何谓信任
- 2.4、影响客户信任的基本要素
- 3、客户需求是提升客户关系营销管理能力的关键
 - 3.1、何谓客户需求
 - 3.2、客户需求分析
 - 3.3、客户分类管理技巧
 - 3.4、目标客户的价值与意义
 - 3.5、客户流失的主要原因
 - 3.6、创新客户服务与管理

案例导入：创新客户服务与管理实例

第四讲：课程回顾与总结