

《新环境下的信用卡营销策略》

切实有效的完成信用卡增量任务

主讲：冷坤

【课程背景】

“一窝蜂”式的粗放发卡模式已经成为过去，如今各行发卡力度不同，有的侧重于增加发卡规模，有的则侧重于精选优质客户，提高信用卡盈利能力。未来银行间信用卡业务竞争将更多地体现在产品、服务及营销活动的优劣上，信用卡业务的深耕和差异化将成为趋势和竞争输赢的关键。

我们提供的《新环境下的信用卡营销策略》课程是结合新市场环境的特点，针对银行信用卡相关从业人员而设计的，紧密联系信用卡营销的实际工作，采用课堂演练、案例分析、角色扮演等授课方式，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以学员自己在实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课堂上就可以总结出一套针对自己实际工作的信用卡营销实战技巧。

【课程收益】

- 了解新环境下信用卡市场整体情况及我行信用卡现状；
- 了解信用卡传统营销模式和新型营销模式下的策略与方法；
- 掌握信用卡营销的基本技巧，提升与客户沟通的能力；

【课程特色】 干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学以致用；投入，案例精彩

【课程对象】 银行员工

【课程时间】 6小时

【课程方式】 讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、模拟演练等方式。

【课程大纲】

课程引入：信用卡趣味问答；

一、现阶段信用卡市场概况

- 1、2018年上半年全国性银行信用卡透支余额情况；
- 2、2018年上半年全国性银行信用卡业务占个人零售信贷额情况；
- 3、2018年上半年部分银行信用卡交易情况；
- 4、2018年上半年部分全国性银行信用卡手续费及佣金收入；
- 5、银联数据客户银行各省份信用卡卡均收入结构；
- 6、银联数据客户银行信用卡卡均收入结构；

二、XXX银行信用卡市场分析

- 1、研讨：XXX银行信用卡目前发展的现状（SWOT分析）；
四维度剖析：客群分析、产品定位、发卡渠道、用卡环境；
- 2、找出痛点：我行信用卡存在的差距和问题；
- 3、推出爆点：我行信用卡具备的优势和机会，学会包装我行卡产品成为市场爆品；

三、传统信用卡营销策略解析

- 1、缘故市场：打造你的最强人脉圈（竹子理论）；
 - 练习：我的缘故清单；

- 2、厅堂营销及延展：不再抱着“金饭碗”要饭；
 - 厅堂营销：一句话营销加交叉销售是制胜秘籍；
 - 厅堂延展：等待你的不是一顿简餐，而是满汉全席；
- 3、陌生拜访：打破心理魔咒，保持平和心态；
 - 场景分析：写字楼、医院、机关单位、工厂、综合化市场等陌生拜访要点分析；
 - 案例分享：陌生拜访之校园办公室营销
- 4、设摊路演：营造营销氛围，主动出击拦截
 - 场景分析：设摊路演七步法；
 - 案例分享：加油站摆摊；
- 5、企业团办：循序渐进，有计划开拓，深度延展；
 - 案例分享：XX 银行经典企业团办开拓案例；
 - 企业开拓步骤：关键人确定、前期接洽、方案制定、活动预热、现场执行、后期跟进；
- 6、存量客户转换：客户资源梳理，获取上门机会；
 - 现场演练：讲师现场拨打存量客户电话，发现关键点；
 - 案例分享：存量客户电话拨打要点与话术；

四、新型信用卡营销策略解析

- 1、网络端营销：利用新型沟通媒介，化被动为主动；
 - 案例分享：微信营销成功案例，玩转微信群；
 - 案例分享：论坛营销成功案例，如何吸引关注；
- 2、异业联盟营销：立足双赢思维，实现资源共享；
 - 案例分享：Vcake 蛋糕店与 XX 银行信用卡合作案例；
 - 异业联盟营销带来的启发；
- 3、特惠商户联动营销：情感利益双驱动，借力商户稳业绩；
 - 案例分享：某超市与 XX 银行联动营销案例；
 - 特惠商户联动营销带来的启发；

五、信用卡营销外拓实战技巧提升

- 1、信用卡营销六步法：步步为营，拿下客户；
- 2、客户接触：如何更好的融入客户是关键；
 - 建立信任关系的方法、高效沟通四要素（赞美游戏）；
 - 实用话术总结
- 3、需求分析：需求是实现成交的前提
 - 观察客户、有效提问、准确分析；
 - 用话术总结
- 4、产品介绍：将产品卖点向客户需求转化；
 - 产品展示的黄金法则（FAB）；
 - 实用话术总结；
- 5、异议处理：有异议的客户才是好客户；
 - 正确看待客户异议、异议处理三步骤；
 - 实用话术总结；
- 6、促成成交：促成的关键在于频率；
 - 促成成交八种核心方法；
 - 实用话术总结；
- 7、关系维护：稳定业绩的重要手段；
 - 客户分类，建立客户档案；

- 客户维护策略：重要客户之企业开拓关键人；一般客户之二次开发转介绍；

六：场景化销售通关演练

- 1、结合课程现场，对学员进行分组或由学员抽取场景卡片；
- 2、按照场景卡片，进行通关演练，老师参与观察点评；
- 3、学员、授课老师集体分析总结；