

社区金融网点负责人业绩提升培训

课程大纲：

一、现代商业银行发展困境突围之道

1、金融机构面临的严峻挑战

- 1) 金融脱媒
- 2) 利率市场化
- 3) 市场竞争的加剧
- 4) 客户需求的变化

2、社区金融营销现状和问题分析

- 1) 员工营销心态和行为需要继续转变
- 2) 品牌知名度和美誉度需进一步提升
- 3) 所在区域服务营销覆盖度过低，需要加大推广力度
- 4) 很多老客户的产品渗透率过低，容易产生客户流失
- 5) 持续获客能力弱，员工流失率过高
- 6) 店长整合资源能力弱，营销活动亮点不足

3、社区金融网点如何打造核心营销竞争力

- 1) 继续发扬挎包银行精神
- 2) 促进客户交流，发掘潜在客户

- 3) 近距离亲情化服务，主动营销型银行
- 4) 融入社区生活，关系型银行
- 5) 提高队伍的专业度

二、利用厅堂开展现场营销

1、厅堂现场营销的定位和优势

- 1) 网点到访客户分析-老客户、他行客户、新增客户、随机客户
- 2) 网点现场营销的优势--有需求、有信任、有氛围
- 3) 网点现场营销的产品--要简单易懂，要现场有礼、要可持续发展
- 4) 现场营销的难点--没有主题、没有目标、没有管控、没有体系

2、厅堂营销活动的预热造势宣传--海陆空立体式

- 1) 网点提前预热造势
- 2) 网点周围社区、商区、园区宣传造势
- 3) 网点合作渠道宣传
- 4) 网点微信宣传
- 5) 活动开始当天宣传
- 6) 存量客户宣传
- 7) 他行客户定向宣传

任务：选取合作渠道怎么宣传？

3、活动的现场实施要点--快乐大本营式氛围

- 1) 现场摆设要点
- 2) 现场时间流程安排
- 3) 活动主持人要点
- 4) 现场各个岗位的协作要点
- 5) 活动现场的信息收集和意向客户记录

4、活动结束后跟进--锦上添花

- 1) 参与客户表示感谢
- 2) 意向客户跟进
- 3) 熟客带生客
- 4) 客户满意度回访

三、社区金融片区客户开发技巧

1、社区支行周围片区调研

- 1) 确定重点企业、商户、社区；
- 2) 摸清客户类型、资源状况；
- 3) 收集客户详细资料；

- 4) 了解片区内同业渗入的情况；
- 5) 确定重点对象，根据客户需求制定可行的营销方案；

2、片区开发活动设计设施步骤

- 1) 活动组织策划
- 2) 关键人联络沟通
- 3) 活动预热造势
- 4) 活动现场实施
- 5) 活动后续跟进

3、做好三个联动技巧

- 1) 银企联动
- 2) 银商联动
- 3) 银区联动

4、利用好移动互联网工具

- 1) 利用微信公众号扩大宣传
- 2) 利用微信群经营客户
- 3) 利用线上平台获客

四、片区外拓营销实战策略

1、深耕商区的技巧

- 1) 商区客户的一般共性需求分析：结算类，融资类，个人家庭投资理财类。
- 2) 商区客户的营销拜访流程六部曲
- 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、深耕园区企业技巧

- 1) 对公营销和个人营销的异同分析
- 2) 园区企业的拜访模式：陌生拜访，电话邀约，托人邀请，集中营销等
- 3) 园区企业的金融需求分析：信贷类切入，代发工资切入，釜底抽薪切入，商业联盟切入等。
- 4) 公私联动的技巧：对公促个金陌生，个金促对公模式。

3、深耕政府机关技巧

- 1) 关系营销，有了关系就没关系，天网、地网、人网的完美结合
- 2) 高层切入法与底层渗透法
- 3) 借：借力营销，利用第三方合作
- 4) 机关客户的营销重点：合作项目，公务员贷款，消费贷款，批量授信。

5) 大胆挖转他行客户

4、深耕学校技巧

1) 学校营销合作机会点分析

2) 学校教师队伍批量营销法：一对多营销活动

3) 学校学生队伍金融需求分析：生活费，学费，自助取款，外地读书

4) 学生家长营销价值分析

演练：一对多介绍我行产品

5、深耕社区技巧

1、深耕社区的常见问题分析：找人难，产出难

2、社区营销方法：中心转介法，合作联盟法，活动促进法，摆摊宣传法。

3、社区居民的金融需求：礼品带动，金融知识推广，存款利率优势介绍，个人贷款营销。

4、社区活动的实施技巧：抽奖，送礼，运动、促销。

五、金融营销流程和关键技巧演练

1、客户识别分析技巧

2、建立信任的技巧

3、需求挖掘的技巧

4、产品介绍的技巧

5、异议处理的技巧

6、促成业务的技巧

演练：一对一陌拜通关测试

六、存量客户管理策略

1、客户管理整体设计：

外拓建档客户的分类技巧：一般关注，重点跟进，定期回访，培植发展。

按照业务需求：信贷类，存款类，结算类等。

2、到访客户有人激发

3、意向客户有人跟进

4、存量客户有人盘活

5、优质客户有人深耕

七、社区金融店长的管理策略提升

1、晨夕会的高效召开

2、团队成员的日常管理

1) 每日工作时间安排

2) 黄金时间段利用

3) 营销行为的督导

4) 绩效的面谈

3、团队的有效激励

1) 适当的授权

2) 及时的夸奖赞美

3) 团队内部机会的创设

4) 重要时刻的把握