

【课程名称】 《基础客户经理工作范式》

【课程对象】 初级公司客户经理

【课程形式】 面授课程

【学时】 6 学时

课程目标】 学习对象能够掌握基础客户经理的工作内容。学习对象能够掌握规范性营销范式与动作，并在实践中运用。通过课程学习，能够提升对公基础客群拓客及经营的工作质量及成效。

【课程大纲】

一、寻客篇—如何掌握批量客户渠道

(一) 建渠道

阐述常见的三类公司客户批量获客渠道，平台类、名单类、转介类，并举例。

(二) 定策略

1. 按渠道类型定策略

2. 按营销方式定策略

3. 按营销对象定策略

(三) 立口碑

塑造品牌、打造平台，构建寻客闭环。

二、获客篇—如何挖掘新开客户价值

(一) 开户前

1.告知客户开户须知

2.指引客户预约预审

(二) 开户时

1.询问企业基本情况

2.快捷查询企业信息

3.初步填写 KYC 表格

4.归纳形成企业画像

(三) 领网银

1.做好产品演示

2.需求切入聊天

3.找到决策关键人

(四) 黄金期

1.持续跟踪客户

2.抓住痛点提升

3.积极快速落地

三、赢客篇—如何提升存量客户粘性

(一) 数据营销

1.阐述存量客户数据营销的分层逻辑及分层维度

2.价值分层的营销方法

3.潜力分层的营销方法

(二) 产品营销

1. 介绍主要基础结算产品

2.营销方法：查系统——配产品——促交易

(三) 日常维护

1.维护技巧：委婉接触——高频互动——痛点刺激——低低渗透

2.介绍常见的咨询问题及应对方法

3.介绍常见的事件营销商机