

# 狼牙突击队——客户经理狼性营销之道

## 【课程目标】

- 思想观念升级：网点转型升级归根结底是人的转型升级，人的转型升级归根结底是人的理念的转型升级。课程分析最新银行业发展形势，促使学员从心理上认知网点以及个人转型升级的必要性。
- 岗位技能升级：梳理客户开拓模型，掌握通过大数据发掘客户技巧，了解客户分类及不同客户谈判技巧，掌握银行零售产品的开拓模式。
- 客户关系维护：掌握客户的分层分类维护技巧，利用多种维护渠道，塑造有血有肉专业的金融顾问形象。

## 【课程特色】

- 课程关注当下最新银行业发展形势，与时俱进，带给学员最新网点转型升级课程。
- 课程关键节点设计研讨、演练、实操环节，并辅助流程工具，达到现场掌握、现场进步的效果。
- 课程关注技能落地的同时，关注认知模式的引导和转变，激发学员在课后做到持续学习、持续成长的效果。

## 【课程对象】

- 客户经理

## 【课程时长】

- 2天

## 【课程大纲】

### 模块 A：行业巨变引发职能转变

重点内容：穷则思变还是居安思危？

- 1、 经济环境变化
- 2、 盈利模式变化
- 3、 竞争环境变化——无边界竞争
- 4、 监管环境变化
- 5、 客户消费场景变化
- 6、 环境惨烈，适者生存——客户经理狼性营销

### 模块 B：新时期客户经理狼性营销之道

重点内容：目标明确-敏锐观察-讲究策略-团队协作-超强耐力-坚决执行

- 1、 目标明确——客户在哪里？
- ◇ 攘外必先安内——营销从自己开始
  - ◇ 客户发掘的六种模式
  - ◇ 培养联络人
  - ◇ 陌生客户的批量开发

## 2、 敏锐观察——客户是谁，我是谁？

- ◇ 多渠道了解客户信息
- ◇ 客户拜访目标
- ◇ 客户拜访策略
- ◇ 客户经理拜访角色确定
- ◇ 制定拜访计划

## 3、 讲究策略——不同客户，不同手段

- ◇ 客户拜访六大原则
- ◇ 五类话题切入
- ◇ 客户信息初判
- ◇ 五种类型客户的谈判技巧
- ◇ 巧用提问，才能多听少说
- ◇ 倾听客户的心里话
- ◇ 找到切入点
- ◇ 时机成熟——简单讲下产品
- ◇ 解答客户疑问

## 4、 团队协作——批量客户开拓模式

- ◇ 社区五级开拓模式

- ◇ 市场开拓四部曲
- ◇ 事业单位开拓的三个关键点
- ◇ 代销产品活动组织
- ◇ 其他典型客群开拓分析

## 5、 超强耐心——客户跟踪与维护

- ◇ 客户分层分类策略
- ◇ 不同层级客户维护模式
- ◇ 高端客户关系建立五边形
- ◇ 临界客户提升
- ◇ 收单客户跟踪策略
- ◇ 代发客户提升
- ◇ 信用卡客户提升

## 6、 坚决执行——客户经理必修的思维模式

- ◇ 结果思维
- ◇ 责任思维
- ◇ 亮剑思维
- ◇ 用户思维