

银行营销课程

《银行零售数字化转型赋能》

主讲：刘俊老师

课程背景：

2020年3月5号全国两会中李克强总理在作《政府工作报告》中提出，要加快数字化发展，打造数字经济新优势，协同推进数字产业化和产业数字化转型，加快数字社会建设步伐，提高数字政府建设水平，营造良好的数字生态，建设数字中国。

身处互联网时代，每个人、每个行业都感受到了数字化浪潮的冲击。有些行业乘势而起，有些行业搏风击浪，有些行业黯然退场。

而银行，作为深深扎根于线下的巨量存在，如何在这场风浪中灵活地辗转腾挪，勇立潮头？如何借助互联网玩法，解决数字化转型与业绩增长之间的矛盾？

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：网点全员

课程收益：

- 了解互联网金融当前存在的模式及对金融业的挑战
- 分析客群，进行精准电话营销和产品营销
- 客户需要什么，想要什么，靠什么吸引客户？
- 线上+线下拓客渠道的搭建，吸引客户，快速拓客
- 客户邀约到访率低，客户不来网点办理业务怎么办？
- 客户对银行活动的贡献价值，能否有助于为下一目标埋下伏笔

课程特色：

- **实战性：**简单适用的工具与方法，避免复杂费解的理论，有助于学员用于实际工作
- **互动性：**课程中互动式教学、案例分析、学员演练，有助于学员理解
- **创新性：**以创新思维理念和系统思考方法进行问题分析，突破思维习惯，提升工作效率

课程大纲

第一讲：银行数字化转型的问题与未来布局

一、转型面临的问题

讲解：各行各业的困惑；银行赋能迫在眉睫的原因

二、未来银行网点营销渠道转型布局

1、外部：社区银行

2、内部：主题银行

3、线上：社群银行+直播银行

讲解：根据网点类型，银行数字化转型哪里需要转？

第二讲：工作心态与优化岗位职责

一、树立良好的工作心态

二、优化岗位职责，理清工作思路

讲解：各岗位工作职责

分析：工作流程（包含系统如何筛选客户清单）

工具表：晨会流程表、弹性排班表、岗位职责、OCRM系统工具清单

第三讲：存量客户的深耕维护

互动：请列举我行零售产品名称

一、分级、分类进行客户维护

互动：按客户分类分级别，列客户名单

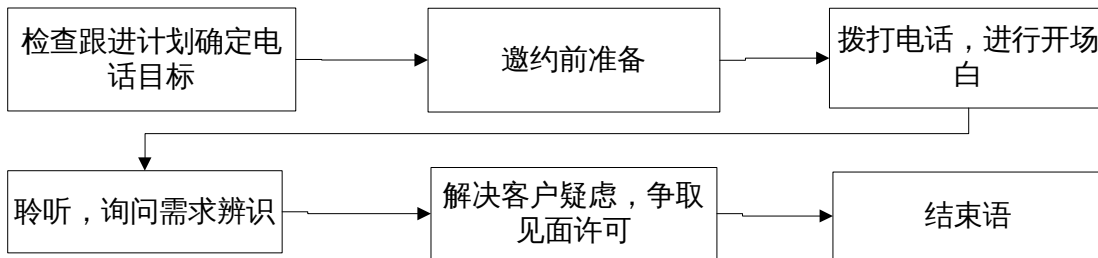
二、维护客户的基本步骤

1、个人客户维护基本步骤

基本步骤：系统查询-致电联系-添加微信-后续维护

2、电话邀约及营销技能

讲解：准备工作-拨打电话开场与异议处理-识别客户促成交易-面谈



分析：重点产品的营销策略：渠道类、存款类、贷款类、中收类

第四讲：精细化客群营销管理

讲解：运用营销理论，进行客群营销

一、老年客群

案例：海南中行老年客群的客群营销

二、商户客群

讲解：沿街商户和收款码商户的客群营销

三、宝妈客群

讲解：打通与孩子相关的部分行业，帮其找寻共鸣

四、代发工资客群

分析：代发客群维护技巧

五、贷款客群

案例：徽商银行贷款客群的二次开发

第五讲：利用数字化工具开展营销

一、快速讲解微信营销的十五大功能

二、短视频的拍摄与剪辑

三、线上沙龙活动的开展流程

1、第一步：发海报

讲解：制作海报的常用工具

2、第二步：进群开场

讲解：介绍暖场活动流程

3、第三步：活动进行

讲解：内容分享与群托起哄的套路

4、第四步：活动结尾

讲解：如何做好收尾和线下引流

演练：设计一个线上快闪社群活动