
蓝海计划-卓越客户经理营销能力综合提升

壹、课程缘起

在客户营销中我们是否曾经为以下问题所困扰：

- 当你遭遇竞争对手的挑战时，无论你怎样表白你的产品比对手优秀，客户却只关心你的利率是多少；
- 客户经理手中掌握大量的贷款客户资源，多数客户资金归行率和交叉销售率较低怎么办？
- 客户与客户经理探讨投资理财问题，客户经理却面露难色，难以为客户提供专业建议？
- 中高端客户具有多元化的金融需求，客户经理却不知该如何下手开发？

贰、课程背景

在金融监管趋严、金融消费升级、金融脱媒的新形势下推进经营战略转型已成为银行的迫切需要和必然选择，推进经营战略转型的突破口之一就是必须全面实施综合营销，尽快使业务经营由传统的存贷款业务为主向资本节约型的综合金融服务转变，由原来的“做业务”向“做客户”转变，努力实现综合效益的最大化。

综合营销是相对于传统意义上的个人营销、单一产品营销而言的，是以市场为导向、以客户为中心，各种产品、各部门联动通过提供多样化的金融产品和全方位、多层次的金融服务来满足客户金融需求的市场营销方式。实施综合营销是推进经营战略转型、提升市场竞争力的内在需要和现实选择

参、培训对象

支行长、客户经理、理财经理

四、课程大纲

1、银行经营转型趋势

- 逆全球化形势下金融开放对银行业发展影响
- 金融监管对银行业经营影响

-
- 利率定价机制对银行影响
 - 金融消费习惯变化对银行经营利润影响

2、 锚定方向：卓越银行客户经理的角色定位

- 你是否在传递价值，创造价值？
- 如何自我定位？——业务员？营销人员？金融管家？
- 我要成为谁？——财务专家？投资专家？行业顾问？
- 应该具备什么样的金融素养？掌握经济政治局势分析研判

3、 准备行囊：综合营销业务基础

- 净值型理财产品适合客群与营销策略
- 保险产品适合客群与营销策略？
- 高净值客户对黄金等另类投资需求与规划
- 高净值客户对信托类产品需求与规划
- 高净值客户对股权投资需求与规划
- 资产配置理念五大理念
- 资产配置理念帆船理论等工具使用与讲解

4、 整装待发：客户开发与经营

- 客户 KYC 核心技能
- 高效询问的六大维度
- KYC 不是随机应变而是提前规划
- 如何用提问挖掘客户信息？
- 客户 KYC 异议处理
- 顾问式营销实战技巧
- 如何用提问引导客户需求？
- 利润增长：顾问式营销触发联动营销、交叉营销案例
- 粘性强化：从单一产品到系统化服务转变案例
- 客户认购决策影响模型

5、 扬帆起航：综合营销策略

- 清单客户采集与营销策划
- 渠道客户对接与谈判技巧

-
- 客户贷后维护与预期值管理
 - 交叉销售实用技巧
 - 普通客户保值增值、财务杠杆等金融解决方案营销策略
 - 高净值客户财富传承、财税规划等金融解决方案营销策略

6、行稳致远：价值客户识别和关系维护

- 客户关系恒定三大维度
- 客户分类与价值分析
- 不同客户的需求定位
- 寻找潜力价值客户 MAN 法则
- 客户精准画像和标签管理
- 客户全生命周期管理与关系维护
- 客户金融服务方案跟踪维护与二次营销