
商业银行个人消费贷款营销技能提升

第一章：个人消费贷款概念与前景分析

一、国内商业银行零售端“互联网思维革命”

- 1、国内新兴经济发展模式形成期
- 2、国内商业银行“颠覆性”作业模式变革
- 3、案例互动：超常规，跨越式

银行发展个消贷“头脑风暴”；

二、国内商业银行针对个消贷指导思路与政策

- 1、国有股份制银行个消贷的经营思路及作业模式
- 2、国内股份制银行个消贷的经营思路及作业模式
- 3、亚洲、欧洲银行个消贷的经营思路及作业模式
- 4、案例互动：抓精髓，育大谋！

银行独特企业文化及经营思路联系个消贷新探讨及营销

三、国内商业银行个人消费贷款产品分类划分

- 1、 商业银行传统划分模式分类
- 2、 商业银行创新开发模式分类
- 3、 海外同业银行主流模式分类
- 4、 案例互动：创新新，巧设计

银行个消贷产品分类及内涵再学习探讨

第二章 国内商业银行个消贷客户营销思路

一、商业银行客户开发与辨别模式分析

1、如何找寻新增客户

案例互动：

制定银行开发客户目标计划书

制定银行开发客户沙龙计划书

制定银行开发客户追踪计划书

制定银行开发客户总结并改进计划书

2、近3年银行存量客户盘活分析

案例互动：

存量客户特征

存量客户投资特点与“回撤”等问题分析

3、“世界很大，出去看看”主动上门营销

充分利用CRM系统，提供数据和技术支持

靠近政府“好乘凉”

帮上大款“好吃饭”

集中开拓最有效

社区社团是关键

二、客户性格与社会学需求分析

1、金钱游戏

2、客户经营管理分析----黑点思维

3、目标客户交叉销售需求分析

第2页共5页

采购类客户需求分析

销售类客户需求分析

理财类客户需求分析

融资类客户需求分析

资金管理类客户需求分析

案例：案例分析与研讨

三、个人贷款业务流程与实践

1、流程剖析

2、个贷分析方法与传统银行的信贷分析方法不完全相同

3、信用分析的5C法

案例：从人品分析打开突破口

第三章、国内商业银行个消贷客户营销技巧修炼术

一、银行个消贷客户经理核心技能修炼

1、金融从业者必须具备素质专业能力分析

A 金融基础知识结构

B 金融产品包装策划

C 金融客户心理行为模式

D 金融投资实际分析与研判

E 宏观基础面与行业分析研判

F 社会性知识能力（民族，法律，交际，吃喝玩乐等）

2、如何成为一名合适的银行客户经理

案例分析：精心调整，准备到位

第3页共5页

互动一：统一目标，沟通上下

互动二：时时学习，天天突破

二、银行个贷产品的营销方案探讨

案例互动：巧设计 大业绩

A 个人消费类贷款业务营销方案设计

B 个人经营类贷款业务营销方案设计

C 个人商品房按揭贷款业务营销方案设计

D 其他个人信贷业务营销方案设计

三、银行个贷业务营销方案“要素”分析

1、精准定位，理顺思路

2、细分对象，批量开拓

3、公私不分，交叉销售

案例互动

XX 银行分行成功营销“某集团”综合贷款业务分析

4、“上帝”营销技术与演练

案例互动：

A“千万业绩一线牵”电话沟通技巧模拟实战演练

B“互联网思维”下的创新营销

电子邮件的沟通技巧：频次，群体，内容，反馈

手机短信沟通技巧：频次，内容，结构，目的

微信粉丝群设计技巧：方式、方法、内容、跟踪

C 传统作业“面谈”模式操作演练要领

第 4 页 共 5 页

万事开头难，第一次沟通演练

经典三段式谈话演练

结束礼仪向客户告别的技巧

5、语言营销的技巧

案例演练：

客户经理展业情景模拟：

A 文字语言营销技巧

B 肢体语言营销技巧

C 倾听的重要远大于“狂喷”

6、沟通中的产品展示的技巧

案例演练：

“开门见山”直奔主题，适合客户群体？

“福尔摩斯”推理引导式，适合客户群体？

“统一战线，一致对外”顾问式，适合客户群体

“一对一”模式，场景演练

“沙龙式”，集体促成，场景演练