
《个人信贷产品销售与风险管控》

课程简介：

本课程通过对个消费信贷产品业务办理流程、营销技巧、服务要点以及交叉销售推荐方法的讲解和培训，使客户经理能够独立完成各种个贷产品的销售和服务，能够进行产品组合推荐，实现交叉销售，同时能有效控制风险。

任务目标：

- 1、学员能够独立完成各种个贷产品的销售和服务，
- 2、学员能够进行产品组合推荐，实现交叉销售。
- 3、当前消费金融的介绍、发展趋势、同业发展介绍、可包括产品和流程介绍；
- 4、住房按揭贷款和商铺按揭贷款，综合消费贷款业务的实战销售经验。
- 5、怎样做好个人消费贷款业务的风险管理。

知识目标：

拓展客户来源的渠道

- 1、能够运用销售流程各环节的营销技巧
- 2、寻找交叉销售切入点的方法

3、个贷客户服务要点和方法

课程特色：

落地性——课程内容一听就懂，一懂就会，一会就用，一用就灵。无须二次转化，拿来即用。

针对性——为个贷客户经理量身定制，课程内容 100%贴合个贷客户经理的工作实际。

实用性——培训突出实用效果，结合典型工作情景，聚焦个贷客户经理在个贷产品营销中遭遇的各种疑难和困惑，给出解决要点和话术，学习之后，学员不需要转化并能直接应用到工作中。

生动性——采用讲授、研讨、案例分析等多种互动交流的培训形式，突出课堂生动性。

适合对象：银行个贷客户经理

课程时间：2天，6小时/天

课程大纲：

第一单元：个贷产品销售与服务的要点及发展趋势

一、个贷业务发展的重要性

二、个贷产品销售与服务意义

三、个人消费信贷市场面临的挑战与机遇

第二单元：个贷产品销售

一、个贷产品分析

- 1、个人住房按揭贷款
- 2、商铺按揭贷款
- 3、综合消费贷款

二、销售的基本原则

1、销售成功要素

- 符合客户心理需求的定价
- 贴近客户需求的渠道
- 打动客户需求的促销

2、销售一般流程

- 邀约创造机会
- 沟通确认需求
- 提供满意方案
- 协商疑异处理
- 成交实现签约

3、个贷销售五步法

●客户信息收集

① 直接客户

② 间接客户

●客户信息分析

① 分类的目的

② 客户关系的类型

③ 分类标准

④ 分类方法

⑤ 营销方法

●建立好感

① 视频讨论神医喜来乐

② xx 楼盘案例分析场景一：建立好感

③ 目的:有一个切入销售的机会，引发兴趣

④ 技巧:语言技巧、时机场合、服务礼仪

⑤ 典型场景的介绍与分析

●把握需求

① 目的:为了有的放矢的推荐打下基础

② 技巧:(分产品客户介绍

③) 把握需求小诀窍

④ 了解客户需求中常见问题；

直接审问式 教条提问式 触及敏感话题

●推荐产品

① 目的：推荐合适的产品，处理异议、满足客户的需求；

② 技巧：直接介绍优势法 FABE（公司、产品、服务），对比法，举例法，促销法难点

③ 典型场景的介绍与分析

④ 常见问题：不同客户的介绍策略：

●促成签约

① 目的：快速签约、防止流失

② 促成技巧

③ 典型场景的介绍与分析

④ 常见客户应对策略：

第三单元：交叉销售

一、交叉销售的内涵

●交叉销售定义

- 交叉销售的价值

二、交叉销售的策略

- 交叉销售的范围

- 交叉销售的策略

- ① 案例分析 1：装修超预算

- ② 案例分析 2：xx 房产交叉营销场景

- ③ 案例分析 3：VIP 客户交叉营销

- ④ 交叉销售的组合策略

- ⑤ 总结交叉销售的核心技巧

三、交叉销售的步骤

- 分析客户信息

- 寻找销售切入点

- 结合需求点，捆绑组合销售产品

- 把握时机、根据产品关联度和客户需求推荐相关产品

第五单元：个人信贷业务的风险管理及防控策略

(1 天)

一、个人信贷业务风险的内涵及分类

1、 风险的内涵

2、 风险种类

●市场风险。

●信用风险。

●法律风险。

●操作性风险。

二、 个人信贷业务风险管理存在的主要问题

1、 缺乏对风险及风险管理的认识

●对银行业务发展与风险管理的关系认识不够充分

●对银行发展的眼前利益与长远目标的关系认识不够充分

●风险管理的意识在经营管理的全过程中体现得还不够充分

2、 风险识别能力较低，缺乏系统的风险识别体系

3、 尚未采用风险度量与管理的先进技术

三、 个人信贷风险成因的分析

1、 外部因素分析

2、 内部因素分析

四、 个人信贷业务风险应对策略

1、 树立风险意识，

-
- 2、西方商业银行风险管理的三个先进经验，
 - 3、以风险管理为指导，扩大业务范围，实现分散化经营。
 - 4、充分利用个人信用制度防控风险

第四单元：综合演练

一、三个情景模拟综合演练

情景一：难缠的夫妇

情景二：粗心的客户

情景三：个投类客户

二、个贷客户实现销售演练

- 重点：标准流程熟练程度演练，客户提出基本问题巧妙应答。
- 提出挑战点：信用不良者，无理要求，拒不合作不提供资料等。

三、点评总结