

银行如何进行客户的开发维护与管理(2天)

课程大纲课程收益受众人群服务客户

课程安排

课程大纲

如何进行客户开发 维护与管理

项次 内容 训练内容细则 时数 授课手法

第一单元：银行开发客户的步骤和实用工具

一、 客户与潜在客户

谁是公司当前的客户

客户为什么使用你银行的产品或服务

客户是如何做出选择的

谁是你的潜在客户

思考与讨论

二、 营销透视与管理

行业市场情报收集与分析

现有市场竞争分析

竞争对手情报收集与分析

市场情报的判断、说明

市场情报说明中 6P 的运用 1.5 讲授

第二单元：银行开发客户的方法与技巧

一、 开发新客户的重要性

数量是第一个决胜点

巧用寻找与发现客户的 N 中方法

设定新客户开发的目标，并制定计划

获得见面机会

二、 以客户为中心的业务开发流程

充分的准备

人性化的开场白和问候语

 探询客户的真正需求

产品陈述技巧

三、 银行寻找与发现客户的原则

了解各行行业资金动向

掌握各行业投资动向

发现新领域投资方向

四、 银行如何选择目标客户

按照特性与喜好，将市场划分成区块

目标对准高价值的顾客

确认投资在最能获利的机会中

增加每位顾客的收入

增加顾客的获利率

五、 如何调研与评审客户对象

财务调研和财务评审策略

协助客户获利预测评审

六、银行客户如何争取顾客 (Acquire Customers)

客户开发

顾问式销售

强化产品或服务解决问题方式的特殊性

协助客户增加营运资本 4.0 讲授

分组讨论

小组发表

案例教学

集体训练

分组演示

评估

第三单元：银行客户谈判技巧与合作策略

一、银行客户谈判的策略

策略决定的原则与方法—关系与利益的衡量

策略决定的原则与方法—先例与风格的衡量

二、银行客户谈判的—竞争策略

风险判断与评估

取舍长期与短期的利益

总体损益的评估

交易范畴的设定

替代方案

让步模式与计划

严守竞争守则

运用竞争战术

三、银行客户谈判的合作策略

信任的基础

确立合作要素

切忌一相情愿 3.5 讲授

寻找关键点

建构资源而非武器

四、银行客户选定方案的方法与步骤

五、让步策略—展望未来与诱敌深入

六、银行客户谈判的辩论技巧

经营你自己

突显自我魅力

强化你的交往价值

经营双赢关系

辨识对方利益的构成形式

辨识对方所处的局势

换位思考

双赢思维

长期合作的要素—相对的双赢

信息再收集—观察、发问与倾听

良好的开局

影响开局的气氛因素

强化信心的准则与方法

蚕食对方的信心

建构有利的情势

客观证据与主观判断

如何应付对方的恶劣态度

暗示与回应暗示

掌握谈判节奏

第四单元：银行客户关系维护与风险预警及档案管理

一、 如何进行保有顾客 (Retain Customers)

持续传送基本的价值主张

服务质量保证

提供顶级顾客服务

创造增值效果的伙伴关系

快速响应顾客的需求

创造高忠诚度的顾客

二、 如何进行发展顾客关系 (Grow relationships with customer)

提供加值的特色及服务。

针对目标顾客的需求发展 specific solutions。

顾客关系管理

了解顾客的详细情况，提供优秀的咨询顾问服务、解决顾客问题

三、 如何进行客户风险预警

及时掌握客户的财务状况

及时了解客户的资金动向 3 讲授

及时掌握客户的获利趋势

及时掌握客户的投资回报

及时提升客户风险的出现

及时同时避免风险的策略

四、 如何进行客户的档案管理

认识客户档案的独特作用

客户档案的分类管理

客户经理常备表格