

《银行对公业务客户经理实战营销技能提升训练》

【课程对象】：银行对公客户经理

【课程时间】2天

【课程受益】：

- 1、了解对公业务客户采购特点与采购流程，系统的把握对公业务营销流程；
- 2、理解和熟练掌握客户选择的方法和掌握客户内部人事关系的技巧；
- 3、理解和掌握接触对公客户关键并引发兴趣的关键技巧；
- 4、掌握对公客户需求深度挖掘的关键技巧；
- 5、设计并向客户陈述一揽子金融服务方案的技巧；
- 6、掌握客户关系营建与深度开发技巧；
- 7、掌握各种对公业务的营销关键点；
- 8、理解并掌握商务谈判的策略、原则和技巧，促进营销进程。

【课程大纲】：

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

头脑风暴：您碰到哪些关于营销、服务的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

引言：商业银行对公业务营销基础与准备

- 一、 商业银行对公业务扫描
- 二、 商业银行对公客户开发案例分享与营销流程模型

第一章、商业银行对公业务营销策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、 关系营销策略
- 二、 高层营销策略
- 三、 资源整合策略
- 四、 体验营销策略
- 五、 技术壁垒策略
- 六、 网络利用策略
- 七、 团队配合策略
- 八、 攻心为上策略
- 九、 主动出击策略
- 十、 创新营销策略
- 十一、 策划营销策略
- 十二、 案例营销策略

短片观看及案例分析：建行对公业务营销策略案例分析
工行对公业务营销策略案例分析
模拟演练、点评分析
就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、商业银行对公业务客户经理实战营销流程与技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、商业银行对公客户的识别和评估

- (一)、对公客户的市场细分
- (二)、目标客户 MAN 法则
- (三)、四种客户档案建立与完善技巧
- (四)、重点客户价值评估与鉴别
- (五)、优质客户评价标准与选择

短片观看及案例分析、模拟演练：国内保理与国际保理业务营销关键点
建设银行与冠城大通 1 亿元国内保理业务营销案
分享

二、商业银行对公客户的深层需求挖掘技巧

- (一)、企业/机构金融服务需求的概念与内涵
- (二)、商业银行对公业务客户需求的分类
 - 1、存款类需求
 - 2、信贷类需求
 - 3、结算类需求
 - 4、理财型需求
 - 5、一揽子需求
- (三)、行业分析
- (四)、竞争分析
- (五)、售前规划分析
- (六)、客户经理需求访谈的关键技术--五步拜访法
- (七)、需求访谈中的人际沟通风格匹配
- (八)、需求访谈问题清单设计
- (九)、客户挖掘五大途径
- (十)、客户挖掘的六大步骤

对公客户需求案例分享与分析：蓝海公司案例
票据类业务营销关键点
某银行新阳纸业上下游票据贴现营销案分享

三、商业银行对公客户决策分析

- (一)、客户冰山模型

- (二)、 高效收集客户需求信息的方法
- (三)、 高效引导客户需求的方法
- (四)、 客户合作心理分析
- (五)、 客户决策身份分析

短片观看及案例分析、模拟演练：融资类业务营销关键点
某银行项目融资营销案分析

四、商业银行对公业务呈现技巧

- (一)、 展示专业形象
- (二)、 亲和力技巧
- (三)、 影响对公业务呈现效果的三大因素
- (四)、 对公业务呈现推介的三大法宝
- (五)、 FAB 呈现技巧

短片观看及案例分析、模拟演练：对公业务呈现情境营销实战训练--东方柳汽公司

存款类业务营销关键点
某银行大昌铁矿存款业务营销案分析

五、商业银行对公业务营销方案设计技巧

- (一)、 方案设计案例介绍
- (二)、 如何向对公客户陈述和展示营销方案
- (三)、 招投标中标书撰写的注意事项
- (四)、 投标与关键购买要素重构

短片观看及案例分析、情境营销实战训练：南方公司个性化金融服务方案的设计

内外贸融资一体化方案的投标
信用证类业务营销关键点

六、商业银行对公客户异议处理技巧

- (一) 处理异议-异议是黎明前的黑暗
 - (二) 追根究底-清楚异议产生的根源
 - (三) 分辨真假-找出核心的异议
 - (四) 自有主张-处理异议的原则
 - (五) 化险为夷-处理异议的方法
 - (六) 寸土寸金-价格异议的处理技巧
 - (七)、 客户核心异议处理技巧
- 1、 收益：聚沙成塔
 - 2、 投入费用：化整为零
 - 3、 PMP 法-赞美法
 - 4、 三明治法
 - 5、 对比策略

- 6、此消彼长策略
- 7、放大核心关键收益
- 8、举例法
- 9、幽默处理法
- 10、询问法

短片观看及案例分析、情境营销实战训练：某大型汽车制造厂
结算类业务营销关键点

七、商业银行对公客户关系营建与深度开发技巧

- (一)、客户关系的4个阶段
- (二)、客户关系两手抓
- (三)、营建客户关系的4大技巧
- (四)、如何提高客户服务的满意度？
- (五)、客户深度开发技巧
- (六)、客户全生命周期管理

短片观看及案例分析：商业银行客户XX机床厂"客户关系维护与增进"分享与分析

案例：商业银行对公业务"客户生命周期营销"
综合类/一揽子方案类业务营销关键点

第三章、商业银行对公客户谈判策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、谈判产生的原因分析
- 二、谈判的目的：共赢
- 三、谈判三大理念
 - (一)、真诚求实
 - (二)、平等互利
 - (三)、求同存异
- 四、谈判的分工与准备
 - (一)、确定谈判进度
 - (二)、组织谈判队伍
 - (三)、营造谈判氛围
 - (四)、制定谈判计划
- 五、谈判的立场与利益
- 六、高效沟通谈判六步曲
 - (一)、谈判策划
 - (二)、谈判准备
 - (三)、谈判开局
 - (四)、谈判磋商
 - (五)、谈判促成
 - (六)、实施检查

七、谈判实用十大策略

- (一)、资源整合策略
- (二)、同一战线策略
- (三)、攻心为上策略
- (四)、巧妙诉苦策略
- (五)、限时谈判策略
- (六)、丢车保帅策略
- (七)、上级权利策略
- (八)、ABC 法则配合策略
- (九)、黑白脸配合策略
- (十)、威逼利诱策略

八、寻找对方底线策略

九、谈判中突发事件的应对策略

- (一)、谈判僵局应对策略
- (二)、对方施压应对策略
- (四)、对方换将应对策略
- (五)、对方改变谈判策略的应对策略
- (六)、对方心理抗拒应对策略
- (七)、对方偏激应对策略
- (八)、对方要求中止谈判应对策略

十、报价与议价策略

- (一)、报价技巧
- (二)、还价技巧
- (三)、摸清低价技巧
- (四)、促成交易技巧
- (五)、高效的说服技巧
- (六)、处理客户价格异议的 6 种方法：交换法、共赢法、诉苦法、小幅递减法、三明治法、反悔法

十一、商务谈判促成技巧

- (一)、建立并强化优势策略
- (二)、同一战线策略
- (三)、假设成交策略
- (四)、逐步签约策略
- (五)、适度让步策略
- (六)、资源互换策略

十二、选择结束谈判的方式

- (一)、如何运用让步式的结束
 - 1、让步式结束
 - 2、选择式结束

3、总结式结束

4、威胁式结束

(二)、结束时对记录的整理确认

十三、合同的签订与履行

(一)、合同的内容

(二)、常见合同陷阱的分析、及规避技巧

(三)、合同签订前应履行的主要步骤

(四)、签合同的步骤

(五)、重要合同的签定仪式

十四、谈判庆功活动

(一)、常见庆功方式：酒会、晚宴、旅游

(二)、庆功活动的注意事项

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评