

# 《存量客户盘活与价值提升》

## 【课程目标】

明确掌握存量客户激活方法与步骤,提高业务营销能力,系统的跟进客户,从而提升存量客户的价值最大化。

【授课老师】马学军

【课程时长】一天(6课时)

【授课形式】讲授+研讨+互动+情景模拟

## 【课程大纲】

### 一. 存量陌生客户激活

存量客户激活心理曲线图

1. 客户消费心理解析
2. 客户心路: 认知—理性—感性

### 二. 存量客户激活流程

1. 客户筛选

- ◇ 资产……
- ◇ 判断可能的需求
- ◇ 客户感兴趣的话题

2. 短信开路

- ◇ 初次破冰短信模板编写
  - ◇ 二次跟进短信模板编写
  - ◇ 客户服务短信模板编写
3. 电话邀约
- ◇ 电话邀约前的准备
  - ◇ 建立信作的开场白设计
  - ◇ 激发兴趣的业务邀约话术设计 (4) 客户拒绝处理的话术设计
  - ◇ 高效促成话术设计

4. 需求面谈与关系建立

- ◇ 需求的主动挖掘
- ◇ 正面了解客户现状的话术设计
- ◇ 侧面创造客户需求的话术设计
- ◇ 银行业务成营销的四种方法
  - 故事案例法
  - 数字强调法
  - 富兰克林法
  - 学习法
- ◇ 客户类型分析与沟通策略
  - 理智型客户的行为分析与沟通策略
  - 情绪型客户的行为分析与沟通策略
  - 意志型客户的行为分析与沟通策略
  - 从众型客户的行为分析与沟通策略

### 三. 存量优质客户价值提升

### 1. 客户价值提升核心思想

- ◇ 理念：欲取先予
- ◇ 内容：解决问题，提升客户满意度
- ◇ 价值：使销售变得简单
- ◇ 目标：实现价值与效益最大化

### 2. 存量优质客户提升矩阵图

- ◇ 高资产高渗透率客户—维护
- ◇ 低资产高渗透率客户—关注
- ◇ 高资产低渗透率客户—挖掘
- ◇ 低资产低渗透率客户—分析

### 3. 存量优质客户维护价值提升要点 1? 客户信息收集分类

- ◇ 基本细节
- ◇ 商业细节
- ◇ 个人细节
- ◇ 服务记录

### 4. 客户关系维护促产能

- ◇ 程序面维护
- ◇ 个人面维护

### 5. 资产配置原则

- ◇ 4321 原则
- ◇ 家庭生命周期原则

## 四. 课程回顾及总结