

# 从“坐”到“行”--将你的触角延至纵深

**【授课老师】** 马学军

**【授课时长】** 1天（6小时/天）

**【授课对象】** 银行网点行长、客户经理、理财经理

**【授课方式】** 讲解+研讨+案例分析

**【课程大纲】**

## 一．为什么外拓营销

1. 传统的销售技巧在当今的市场越来越纠结

**案例分析：**小偷的营销思维

2. 外拓的意义

- 转型的需要（利率市场化）
- 酒香也怕巷子深（不走出去，就引不进来）
- 两条腿走路才能更稳（外拓与存量维护并举）
- 是银行工作人员的基本要求（原料与机器）

3. 打造狼性营销执行力

□ 呼唤狼性

**案例分析：**一个保险营销员的客户营销

□ 修炼狼心

**案例分析：**生命的答案水知道

□ 坚定狼信

**案例分析：**银行的信念照片

视频：亮剑弱小到强大

## 二．外拓营销实战技能

1. 信息排摸

2. 客户分析

3. 突破心理

□ 客户营销心理过关

□ 让外拓不再难——陌生客户营销流程

#### 4. 七步成诗——陌生客户营销技能

一步：寒暄赞美；

二步：表明身份；

三步：道明来意；

四步：了解需求；

五步：产品介绍；

六步：成交及问题处理；

七步：成交转介客户

**现场演练：陌生客户营销**

### 三. 深耕三区——各类客群营销方式

#### 1. 深耕商区的技巧

□ 商区客户的分类及一般共性需求分析

□ 商区客户的特性

□ 商户老板的沟通策略技巧

□ 如何向商户推荐我行优势产品：POS;信贷等业务

**演练：走访商户案例**

#### 2. 深耕农区的技巧

□ 农村客户的特点及需求分析

□ 农区客户开发的技巧

**案例分析：借助渠道有效开发**

□ 农区客户的沟通技巧

□ 农村客户建档的重点

**演练：走访种植大户案例**

#### 3. 深耕社区技巧

□ 社区的定义

□ 深耕社区的常见问题分析

□ 社区开拓的方法借助渠道;提升价值

□ 社区营销四步曲

□ 社区活动的实施的技巧

**案例分析：某银行有效挺进社区**

## 四 . 外拓营销流程

### 1. 策划准备

- 活动策划、活动组织、客户服务
- 区域拓展营销的人员分工
- 物料准备：工具、礼品、产品宣传页、客户信息表等

### 2. 区域客户分析

- 划分区域——采用“井田制”方式;以街道为责任区域
- 市场清查——网点为中心;2 公里范围内市场排查
- 生态图谱——客群分布图商户、企业、社区、医院、学校
- 制定网点周边市场开发计划

### 3. 外拓行动力

- 团队行动;规模影响

### 4. 规范统一;形成效应

- 每日外拓目标客群及活动量

### 5. 总结强化;升级成果

- 每日总结分享;安排下步行动

## 五 . 客户持续跟进与客户升级

### 1. 结果导向

- 建立档案
- 客户建档的重要性
- 客户建档细微处体现温暖

### 2. 电话跟进

- 电话跟进的流程
- 电话跟进的心态
- 打电话细微之处传递感觉
- 电话跟进的步骤及客户问题处理

## 案例分析及话术

## 现场演练及点评

### 3. 把握成果

- 客户分类管理

让客户形象更清晰;需求更明确

□ 客户分层升级

让客户维护跟进有标准;客户发展有目标

□ 客户双重价值

□ 老客户转介的意义

□ 转介绍重点及话术

**现场演练：转介绍实战**

□ 习惯决定成就

**案例分析：理财经理的一天**

**行动：营销行动规划**

**六．课程总结及回顾**