

破解客户维管密码--存量掘金新思路

- ✓ 没有线上和线下，只有服务数字化
- ✓ 零售银行为何要注重“数字化”营销模式
- ✓ 零售银行全速数字化，银行将成为一种服务而不是一个场所
- ✓ 推动顾问服务数字化，基础是数据和标签
- ✓ 赋能银行、保险全速数字化转型

【培训讲师】 马学军老师

【课程时长】 2天

【授课形式】 讲授+互动+场景式体验+研讨

【课程大纲】

一、邮政金融经营现状与客户关系经营维护策略

1. 客户经理面对目前的营销困境
 2. 营销困境原因分析与破解之道
 3. 产品销售与顾问式营销的区别
 4. 财富顾问、理财经理需具备的特质
 5. 客户关系管理四类客群定位和经营策略分析
- ◇ 目标客户

- ◇ 新客户
- ◇ 存量客户
- ◇ 拟降级客户

二. 重新认知 CRM

1. 如何了解你的客户

- ◇ 客户数据的整合
- ◇ 必须知晓的客户类型
- ◇ 客户关系的规则
- ◇ 客户 360 视图的运用
- ◇ 客户标签化管理

2. CRM 与精准营销

- ◇ 精准营销的线索
- ◇ 营销线索的执行

三. 客户池：在数字化经营的支点

- ◇ 私域流量：建立有温度的连接
- ◇ “人、货、场”理论连接客户与产品
- ◇ 客户池，数字化经营的支点

- ◇ 客户池，“漏斗模型”穿透获客流程本质

三. 客户池：内容营销行家

- ◇ “知识营销”解锁客户经营密码
- ◇ 知识和专业内容的几个特点
- ◇ “知识营销”为何能够提升线上转化率

四. 客户池：经营活动技能

- ◇ 访客轨迹、客户画像提升产品转化率
- ◇ 金融微店，内容、销售、触达三位一体
- ◇ 金融产品短视频，化枯燥难懂为通俗易懂
- ◇ 同屏演示，为远程营销赋能

五. 企业微信的应用

- ◇ 客户经理为什么要用企业微信
- ◇ 企业微信 1V1 运营策略
- ◇ 企业微信侧边栏运营策略
- ◇ 企业微信社群运营方案

六. 培训路径回顾