

# 客户开发维护与价值提升

## 课程背景：

银行在不断发展中，人员队伍逐渐扩大，各行在未来战略规划中对产品创新、基于市场研发等方面也提出了新的要求，尤其对客户经理团队人员综合能力和与人打交道方面提出了更高的要求，这包括客户经理角色认知、理清客户需求与关系、客户关系建设与客户关系管理等，以提升客户经理的市场调研能力与客户需求挖掘及创造与协调能力，避免与企业客户接触中出现的技能误区和盲点，为客户滋生出最大的商业价值，相信这是每个银行客户经理都在思索和关注的问题。

## 课程收益：

- 1.学员进一步清晰竞争形势下需继续清晰定位和突破职业技能，树立正确的职业观
- 2.银行客户经理能够学会如何提升自身影响力，持续增进客户信任的方法和策略
- 3.学员将学会银行客户关系管理的方法和策略，促进核心客户稳定与订单再生
- 4.学会去理清客户的决策流程，掌握并处理客户关系，使营销行为达到最大化

## 课程对象：客户经理

## 课程方式：

- 1.以学员为中心的课堂互动导入培训，重在学员叠加学习方法，引导探索内在改变；
- 2.以成果为导向，组织学员设定学习目标，小组形成学习总结，强化课堂培训效果巩固；
- 3.培训呈现形式多样，通过课堂讲述、图片展示、案例回放分析、情境案例模拟现场点评教学等方式加以强化训练，使学员充分牢固掌握课堂所学知识；

课程时间：1~2天，6小时/天

## 课程大纲

### 第一讲：客户管理与服务营销理念革新

- 1.银行转型背景下的现在与未来
    - (1) 零售银行三层体系及五大差异化模式
    - (2) 各大商业银行战略转型背后的思考
    - (3) 银行发展现状对银行从业人员的影响
    - (4) 未来零售银行发展模式—轻资本型网点
- 国外案例：金融危机后崛起的富国银银行  
国内案例：民生银行的特色化社区主题活动

### 第二讲：客户关系识别与价值细分

1. 客户关系管理的定位
  - (1) 什么客户关系：新鲜、保有、保鲜
  - (2) 定位决定高度、气度决定格局、格局决定结局

(3) 维护带出营销、营销提现维护

**案例分析：婆媳关系能否解决**

**案例分析：定位决定了我们的作为**

2. 提升客户忠诚的实施界面

(1) 客户关系维护三大法宝

(2) 客户关系管理实施界面：程序面

(3) 客户分层管理失败的原因

**案例分析：乞丐三大法宝**

3. 为什么要客户分层管理

**互动游戏：比比看谁找的快**

(1) 为什么要经营客户关系

(2) 根据客户的价值分配资源

**案例分析：不同的客户带来的价值不同**

**案例分析：美国大通银行客户五级分类**

4. 客户关系识别

(1) 客户性格色彩分类

(2) 红色：快乐带动者

(3) 蓝色：最佳执行者

(4) 黄色：有力指挥者

(5) 绿色：和平促进者

**案例分析：亚马逊书店销售秘密**

**第三讲：客户分层管理与高效维护**

1. 客户信息来源获取方法

(1) 客户信息来源获取：到访客户、存量客户、外拓客户、项目客户

- (2) 到访客户：一看、二问、三听、四说
- (3) 存量客户：建档、联络、维护、修订、服务
- (4) 存量客户盘活三大筛选标准
- (5) 存量客户分层维护的目的
- (6) 客户分层管理及维护频率
- (7) 客户维护的内容及方式

## 2. 客户信息获取电话邀约技巧

- (1) 电话沟通与约访的目的
- (2) 电话邀约前的准备
- (3) 电话邀约的时间选择
- (4) 电话邀约的流程
- (5) 电话邀约的十大注意事项

**管理工具：客户联络与维护跟进表**

## 3. 客户信息获取电话邀约的四大阶段

- (1) 第一阶段：客户关系建立
- (2) 第二阶段：客户常规维护
- (3) 第三阶段：客户产品维护
- (4) 第四阶段：其他客户维护

**营销话术：客户异动实战话术**

## 4. 客户分层 ABC 管理法

### **第四讲：客户价值提升与深度开发**

#### 1. 客户价值细分

- (1) 客户生命价值
- (2) 客户价值分类

(3) 客户价值曲线

(4) 客户分群经营

**案例分析：**美国超市里的负值客户

**案例分析：**英国航空公司的几组数字

2. 客户分级维护

(1) 大众客户的金融需求与服务策略

(2) VIP 客户的金融需求与服务策略

(3) 不同客户的目标维护的创新策略

3. 客户关系管理的四个标准

(1) 让客户更方便

(2) 对客户更亲切

(3) 个人化

(4) R-立即响应

**案例分析：**让客户更方便

**案例分析：**让客户更亲切

4. 优质客户的差异化服务

高端客户维护：产品维护、情感维护、附加值维护

中端客户维护：普适性、差异化、抓热点

低端客户维护：标准化、便捷性、大众化