

## 《全产业链营销，综合金融方案设计，

## 客户需求挖掘，商务谈判》能力提升

——讲师：陈方晖

### 课程背景：

日趋激烈的金融竞争中，客户已然成为银行同业间最关键的竞争焦点之一，同业间的竞争已经从产品、服务的竞争逐步向客户的竞争转移，谁拥有客户尤其是高端优质客户谁便能扩大市场份额，进而能够占领竞争的至高点并在激烈的市场竞争中夺得胜利旗帜。对公客户经理在这场市场竞争中扮演着极其重要角色。

《全产业链营销，综合金融方案设计，客户需求挖掘，商务谈判》课程陈方晖老师将彻底打破前期思考方式的刻板化，以切实提升银行客户经理的营销实战水平与技能为出发点，为国内银行客户经理拓展业务，自强发展，提供全面务实的指导。

### 课程收益：

- 1、掌握为对公客户设计并向客户展示金融服务方案的技巧
- 2、理解并掌握商务谈判的策略、原则和技巧，促进营销进程的发展

- 3、了解对公业务客户采购特点与采购流程，经理系统的把握对公业务营销流程
- 4、帮助银行对公客户经理理解和掌握接触对公客户关键并引发兴趣的关键技巧
- 5、银行对公客户经理掌握对公客户需求深度挖掘的关键技巧

**课程时间：** 1 天大课

**授课方式：**以课堂讲解、小组研讨、案例分析、情景训练为主，情景演练

**授课对象：**银行对公客户经理、银行业务部、银行大客户业务部、

## **课程大纲**

### **第一讲：全产业链营销**

#### **一、公司类客户个金的需求**

- 1) 集团类的客户——现金管理系统下的
- 2) 政府机构类客户的需求特点——销售及理财
- 3) 事业法人客户的需求特点
- 4) )小企业主类客户的需求特点

#### **二、产业链的概念**

- 1) 上游企业——供应链
- 2) 核心企业——1+N 模式
- 3) 下游企业——销售链
- 4) 终端客户——分期业务

#### **三、需求面的概念**

##### **1、公司客户的五大类需求**

- 1) 融资的需求
- 2) 理财的需求——结构化公司理财
- 3) 采购降低成本的需求
- 4) 扩大销售的需求——广发银行尼奥普兰的成功营销
- 5) 管理的需求——现金管理

## 2、单个客户的三类需求

- 1) 个人的需求
- 2) 家庭的需求
- 3) 所在企业的需求

## 四、产品包的概念

- 1) 核心产品+附属产品
- 2) 切入产品+后续产品
- 3) 互补产品与替代产品
- 4) 1+1>2 的综合金融服务

## 第二讲：综合金融服务方案设计

### 一、金融服务方案定制化

#### 1、金融服务方案概述

- ① 什么是金融服务方案 ②为什么要定制方案 ③客户需求与方案设计

#### 2、金融服务方案设计的思路

- ① 充分理解银行产品内在联系与特点② 客户需求的深入挖掘：知己知

彼

- ③ 方案设计三个原则      ④ 方案设计流程
- ⑤ 提取客户关注点与方案的亮点用来重点展示

### 3、金融服务方案设计案例

- ① 天津华润万家                      ② 西安某大型综合医院
- ③ 沙钢供应链金融解决方案      ④ 练习：钢材市场金融解决方案定制

## 第三讲：对公客户需求挖掘

### 一、技能提升——产品筛选与培训机制建立

- 1 产品筛选                                      2 建立产品培训制度
- 3 强化专业技能，提高客户体验度      4 梳理公司金融服务说明

### 二、岗责清分——岗责优化与履职能力提升

- 1 网点负责人                                      2 对公客户经理

### 三、氛围打造与对公客户外拓准备——增强对公营销元素

- 1、设计对公产品折页                      2、按照对公客户动线营销
- 3、到访客户及时挖掘对公需求。      4、十大切入点、岗位联动

### 四、存量提质——存量客户维护能力提升

- 1、建立存量对公客户维护体系      2、提升存量对公客户维护技能
- 3、多样化客户维护方式                      4、搭建存量对公分层管理

## 五、增量拓户——网点新获客五大场景、十类渠道的总结

- 1、五大场景：管理平台获客 上下游获客 服务平台获客  
存量转荐获客 陌生拜访获客

### 2、客户拓展方案

拓展前：1、目标客户来源渠道 2、客户信息收集 3、客户需求分析

- 4、产品匹配
- 5、制定客户拓展计划

拓展中：客户外拓拜访三部曲——破冰、KYC、需求与产品配套；

拓展后：后续跟踪技能。

## 六、新客户拓展营销流程——外拓金融生态图的建立

- 1、区域市场分析
- 2、寻找客户来源
- 3、外拓营销流程

## 七、联动营销——深入挖掘个人业务、公司业务的资源协同

- 1、网点个人-对公业务的联动
- 2、挖掘中高端客户群对公业务潜能
- 3、网点对公-个人业务的联动
- 4、提升对公客户个人业务服务营销能力

## 八、对公沙龙批量营销

- 1、组织对公客户沙龙活动，提升批量营销流程与技能
- 2、把控现场流程、兴奋点设计，提升客户体验感与参与度

## 第四讲：商务沟通谈判训练

(一)、客户面谈沟通

(二)、电话沟通礼仪

(三)、客户拜访的礼仪

(四)、客户商务招待的礼仪

(五)、公共交流礼仪