

# 《厅堂营销与外拓营销——技能提升》

讲师：陈方晖

## 课程背景：

面对金融行业日趋白热化的竞争态势、面对严峻的业绩指标考核，

你有抢占市场必胜的信心吗？

你有打败竞争者的营销策略吗？

你是否已经做足了准备面对即将到来的旺季？

在客户需求和竞争形势快速变更的背景下，银行的竞争会更加激烈，各家行必须提前布局，上下联动，制定有效的经营策略，不打无准备之仗。营销要引起高度重视、自上而下的观念一致、竞争对手的优劣势分析、网点客群的精准定位、主打客群的需求分析和营销策略、活动量的量化管理、KPI的考核追踪……

2022 银行营销必须与时俱进、开创新打法，陈方晖在这场任务重、周期短、压力大的旺季营销战役中创造佳绩。

## 课程收益：

- 1.分析新形势下银行营销的新特点
- 2.提高目标制定、分解、活动量管理的方法和技巧
- 3.根据网点特点和客群情况进行差异化营销并进行管理
- 4.分析营销的增量来源分析，制定相应的营销策略
- 5.针对存量客户进行数据分析，制定相应的营销策略

课程时间： 1天，6小时/天

授课方式：讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+尖峰对决

授课对象：零售条线负责人、支行行长、网点主任、客户经理、理财经理

课程大纲

## 第一篇：厅堂联动策略篇

### 一、大堂服务营销的联动模式

#### 1. 大堂转介

- 1) 主动营销的概念
- 2) 识别动机与商机      案例分享：做一个善于观察的人
- 3) 联动流程

#### 2. 柜员转介

- 1) 联动流程
- 2) 服务营销七步法

#### 3. 专人营销      小组讨论：一句话营销话术

### 二、联动营销的注意事项

1. 专人专岗
2. 全员转介
3. 专人销售

### 三、各职责区服务营销规范

#### 大堂经理的营销流程及关键点

- 1.大堂经理营销流程
- 2.大堂经理营销的四大关键点

#### 柜员的营销流程及关键点

- 1.柜员识别推荐流程
- 2.柜员交叉营销的四个关键
- 3.柜员一句话营销的三个要点
- 4.提升柜员营销的三大基本要求

#### 理财经理/客户经理的营销流程与关键点

- 1.营销岗位的三大工作重点
- 2.客户关系管理的四个阶段
- 3.客户关系的日常管理

- 1.客户的分类方法
- 2.客户关系的日常维护
- 3.客户信息的日常完善
- 4.客户营销工具的管理

#### 四、客户营销的流程与技巧

- 1.识别客户的六大关键信息
- 2.运用八大线索与客户开启对话
- 3.赞美客户的5大要点
- 4.倾听客户的技巧
- 5.提问客户的技巧
- 6.产品说明的三大工具

### 第二篇：网点营销的方法与技巧

#### 一、客户识别

- 1.目测识别—MAD法则
- 2.客户特征及识别方法

小组讨论：客户适销产品推荐表

#### 二、建立信任

- 1.有效沟通
- 2.真诚赞美

视频：高效的沟通

#### 三、激发需求

##### 1. SPIN 法则

- 1) 现状(Situation)：怎么样
- 2) 问题(Problem)：为什么
- 3) 暗示(Implication)：还会怎样
- 4) 解决(Need-Payoff)：是否

##### 2. SPIN 法则范例分析及讨论

模拟演练：SPIN 话术练习

#### 四、介绍产品

##### 1. FABE 法则

- 1) Feature 产品特色
- 2) Advantage 产品优点
- 3) Benefit 产品优点能给客户带来的好处
- 4) Evidence 相关佐证信息

##### 2. FABE 法则范例分析及讨论

模拟演练：FABE 法则练习

## 六、促进成交

1. 发现购买信号
2. 提出购买请求
3. 暂时没有成交客户的后续跟进

## 第三篇：“三量”掘金

### 第一讲：留住流量网点营销

- 知识点：1 营造氛围（临街、入口、厅堂、柜面、贵宾区）
- 2 厅堂营销（对公、对私、大堂经理、客户经理四力提升）
  - 3 柜面营销（战斗力提升）
  - 4 项目思路（1345 模式）

### 第二讲：深挖存量开拓

- 知识点：1、客户数据分析 2 归档管理 3、短信 4、电话沟通
- 5、休眠客户激活
  - 6、存量客户提升 3566 模式
  - 7、防流失

### 第三讲：外拓增量策略

- 知识点：1 对公业务 2 对私业务 3 外拓营销（阵地联动路演沙龙社群）
- 4 行外吸金引爆联动
  - 5 实战：两扫五进
  - 6 实战：不良贷款清收
  - 7 特色客群获客
  - 8 厅堂策反客户
  - 9 临时提升客户
  - 10 到期转化客户
  - 11 他行策反客户

### 第四讲：理财经理资产配置技巧

#### 1. 客群营销基本基本原理

- 1) 客群的定义——以好为群
- 2) 客群特点

#### 2. 人以群分，常见九大客群

- 1) 亲子社群
- 2) 女士社群
- 3) 教育社群

- 4) 车友社群
- 5) 老年社群……

讨论：还有那些可以归类的客户群体？

### 3. 重要群体的理财引导

- 1) 私营业主——风险分散与隔离，产业持续经营(投资性)
- 2) 绩优白领——投资习惯与纪律，胜通胀(保值性)
- 3) 专业人士——专业性战胜市场，技术手段与信息(投机性，收藏性)
- 4) 家庭主妇——财产保护，优惠与实惠(保护性)

案例：某商业银行“信鸽合作社”

## 一、逐个击破——一对一客户营销

### 1. 人际性格沟通技巧

#### 1) 高效沟通的三大秘诀

a 说的秘诀—破冰；说服；赞美      b 听的秘诀      c 观察的秘诀

视频播放：《呼叫转移》—赞美片段

#### 2) 十五种职业的客户沟通技巧

### 2. 精准客户营销技巧

#### 1) 性格测试

#### 2) 客户的四种基本类型及性格表现

a 爱听的（沉默的鸽子型）      b 爱说的（自我表现的孔雀型）

c 爱问的（思考的猫头鹰型）      d 打断说话的（权利欲的老虎型）

案例：《疯狂动物城》视频片段

#### 3) 四种基本客户类型的判断标准及沟通技巧

#### 4) 四种基本客户类型的营销技巧及促成方法

## 第四篇：实战演练篇

## 1：存量客户深挖（小组 PK）

激活休眠客户：客户筛选、短信破冰、电话邀约、短信提醒

全套文字写作模版、电话话术——全部教会你，并互动演练实操

## 2：存量客户邀约（小组 PK）

顾问式销售：引起兴趣、探寻需求、满足需求、处理反对意见、现场成交

55387 法则与客户拒绝应对话术——现场角色互换实训

## 3：SPIN 销售法演练

找出客户现有背景的事实！ 引发客户说出隐藏的需求！

放大客户需求的迫切程度！ 揭示自己产品价值和意义！

分组针对自有客户运用 SPIN 销售法寻找出：S、P、I、N 营销突破亮点

## 4：特色客户群筛选营销（分组 PK）

(1) 企业高管及私营业主客户 (2) 老年客户

(3) 商贸结算户 (4) 女性客户 (5) 农村种养殖户、

带领学员针对各类客户撰写顾问式销售话术——角色互换演练

## 5：增量客户外拓（小组 PK、分组 PK）

实践两扫五进，进行陌生拜访、直至追销、成交。

十大成交法现场运用：（富兰克林、贵宾、冲击波、自残成交法）等

## 6：厅堂与柜面营销（大组 PK）：

话术训练、1345 模式训练、

## 7：电话邀约话术（不同客群）

1、潜力客户激活 2、中端客户提升 3、高端客户防流失

4、临界客户提升 5、到期客户转化