

# 《信用卡渠道开发及营销》

——讲师：陈方晖

## 课程目标：

信用卡高端客户营销从业人员必须掌握的方法：

- 掌握开发高端客户的策略和步骤
- 把握重点客户的精准营销策略（定位）
- 学习专业的重点客户营销技巧
- 客户情报收集与分析
- 信用卡产品的设计
- 大客户谈判策略与经验分享
- 学习如何与繁多的信用卡客户建立长期的合作伙伴关系
- 了解高端客户关系管理的关键内容

**课程收获：**通过本课程的学习，学员将了解销售的基本理念以及掌握信用卡销售的基本流程与销售技巧，从而树立良好的销售自信心，为随后顺利进入销售市场做好充分的准备。

**课程时间：** 公开课 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：**

## **第一讲、渠道营销——建立关系打基础**

目的：揭示关系营销根本，把握如何与客户建立关系并发展关系，建立什么样的关系是忠诚的客户。

- 1、营销管理的 4P 解析
- 2、关系营销的总体策略
- 3、客户关系诊断与评估
- 4、建立客户关系的六个重要因素
- 5、建立客户关系的四大准则
- 6、建关系的技巧（建关系的核心在于“建”从无到有）

**【实战演练】** 建立一份银行客户的档案实战练习：

建立一份客户关系诊断分析图

目的：客户的类型及各自关心什么，从而找出销售策略与方法。

## **第二讲、渠道营销——维系关系拓事业**

掌握主动服务营销（案例分析）

- 1、优质客户关系的 6 大障碍
- 2、小道具的神奇作用

- 3、客户信息收集与档案管理
- 4、客户关系（亲近度，信任度，人情）
- 5、四种客户类型判断方法与技巧
- 6、四种不同类型的理财客户心理分析
- 7、不同客户性格类型，如何采用有针对性的销售方式？

### 第三讲：信用卡产品设计的 10 大定律

- 1、领先定律（案例：招商银行信用卡取胜之道）
- 2、品类定律（案例：招商银行信用卡掌上生活）
- 3、心智定律（案例：汇丰信用卡最红星期五）
- 4、认知定律（案例：平安银行信用卡 10 元看电影）
- 5、聚焦定律（案例：招商银行信用卡饕餮美食计划）
- 6、炒作定律（案例：招商银行信用卡新产品微博营销、邮件病毒营销案例）
- 7、趋势定律（案例：招商银行信用卡移动互联网业务产规划）
- 8、对立定律（案例：招商银行信用卡商旅业务 PK 携程）
- 9、二元定律（案例：招商银行信用卡支付产品的二元竞争格局）
- 10、资源定律（案例：招商银行信用卡与传统银行业务的资源整合案例）

### 第四讲：信用卡产品的卖点挖掘

- 1、餐饮、娱乐、商旅行业的特约商户卖点挖掘
- 2、信用卡分期付款-电器，汽车，家装等等分期付款业务卖点挖掘

- 3、收单业务卖点挖掘
- 4、邮购业务卖点挖掘
- 5、信用卡积分业务卖点挖掘
- 6、电子支付产品功能的卖点挖掘
- 7、4G时代的信用卡增值业务方案设计及应用
- 8、认同卡、联名卡卖点挖掘及营销陷阱

## **第五讲：信用卡销售的前期准备**

### **一、商务拜访的礼仪**

- 1、专业的职业形象塑造
- 2、拜访中会面的礼仪细节

### **二、做好拜访的准备工作**

- 1、出击需要良好的心态
- 2、访前准备的目的
- 3、访前准备的步骤
- 4、拟订拜访计划
- 5、推销技巧演练
- 6、电话预约
- 7、自查携带工具
- 8、信心出击

### **三、结束拜访后的工作**

## **第六讲：信用卡高端客户营销策略**

1.精确市场细分

2.有效挖掘目标客户

1)营销网点内部搜索法      2)人际连锁效应法

3)陌拜法                      4)资料分析法

5) 人肉搜索法                6) 电子渠道的高端客户搜索技巧

3.依据金融机构指标实施“漏斗管理”

4、信用卡高端客户群人脉拓展 6 步曲

5、信用卡团办流程管理及精准营销实施策略

## **第七讲：沟通策略**

1、信用卡客户陌拜礼仪

2、陌拜前的准备工作

3、左脑型大客户沟通策略

4、右脑型大客户沟通策略

5、信用卡卖点呈现技巧

## **第八讲：信用卡销售流程与技巧**

一、客户开拓的渠道和方法

- 1、目标客户群的分析
- 2、积极利用五大渠道开拓客户
- 3、客户开拓的方法与应用

## 二、如何在面谈中建立信任

- 1、如何寻找共同话题
- 2、赞美让你赢得客户的欢迎
- 3、个性化营销在于了解人性的弱点
- 4、营销的制胜在于善用倾听
- 5、善用发问是营销成功的关键
- 6、善用“五同”关系—人脉法则
- 7、因人而异的沟通艺术

## 第九讲：掌握拒绝处理的方法

- 1、探究拒绝的原因
- 2、我们通常遇到拒绝的处理方法
- 3、异议处理中的几个注意事项