

【新变革时代下的零售业务转型与数字化赋能】

—讲师：陈方晖

课程背景：

受到网络银行冲击和运营成本高的影响，曾经备受银行追捧的物理网点的布局速度正在减缓是事实，但是当前中国银行业一个普遍的转型方向就是零售转型，某种意义上说，发展大零售业务离不开物理网点。没有网点，或者网点太少、覆盖率太低都不太好做零售银行业务

好做零售银行业务

无论银行网点是增加还是缩减，银行都在加大对网点的智能化改造升级。

中国银行半年报表示，已有 4112 家网点完成智能化升级改造，未来将持续推动网点智能化建设，以智能柜台投放为契机，促进网点在厅堂管理格局、销售服务理念、风险控制体系等方面转型，推动网点主动适应、积极应对互联网时代金融竞争新常态。

课程收益：

- 1.分析新形势下银行网点转型营销新特点
- 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.网点的增量来源分析，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

6.针对增量客户需求把脉，制定针对性的客户营销方案

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

第一讲：“银行是弱势群体”——为什么？

- 1) 马云新零售、新制造、新金融、新技术、新资源对银行冲击
- 2) 央行副行长张涛说“允许金融机构有序破产”

第二讲：互联网经济时代银行如何面对

一、经济新常态下引发的客户结构的转型

- 1) 重资产
- 2) 轻资产

二、智能机具化引发人员结构调整

- 1) 压高转岗
- 2) 全员营销
- 3) 全能行员

三、金融脱媒化引发网点结构转型

- 1) 价值中心
- 2) 服务中心
- 3) 营销中心
- 4) 体验中心

四、市场利率化引发的盈利模式的转型

- 1) 产品
- 2) 服务

五、互联网金融引发的服务模式的转型

- 1) 用户思维
- 2) 体验
- 3) 参与
- 4) 习惯

六、互联网金融攻城掠地：

- 1) 存
- 2) 贷
- 3) 汇

第三讲：未来银行之路

一、未来网点转型的四个方向

- 1) 服务对象
- 2) 网点功能
- 3) 网点资源
- 4) 工作标准

二、特色银行网点转型的四种模式

- 1) 智慧银行
- 2) 主题银行
- 3) 平台银行
- 4) 社区银行

三、未来网点发展趋势分析

- 1) 轻型化
- 2) 智能化
- 3) 互联化
- 4) 体验化

四、智能网点打造的必要性

- 1) 业务
- 2) 成本

五、优秀网点的五大标准

- 1) 服务品质高
- 2) 团队建设优
- 3) 客户管理好
- 4) 营销业绩佳
- 5) 风险控制严

第四讲：传统银行

厅堂营销、外拓营销、社群营销、异业联盟营销

案例：1：母婴店扩充增量客户

2：超市与洗车行异业联盟

3：送春联精准客户外拓

第五讲：社区银行

社区营销、老年客户营销、中年客户营销、少年客户营销、

案例：1：广场舞大赛拓客营销

2：少儿书法绘画才艺营销

3：中高端客户沙龙营销

第六讲：主题银行

“商店型网点”模式 “店中店网点”模式 “迷你网点”模式

第七讲：网点零售业务转型——1：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

第八讲：网点零售业务转型——2：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

第九讲：网点零售业务转型——3：网点营销策略

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）

第十讲：网点零售业务转型——4：目标客户群开发

知识点：1 定位与需求（老年 女性 亲子 商贸 代发 务工）

2 需求分析与调研（路径分析 场景分析 特征总结）

3 活动经营策划（体验互动类 知识竞赛类 公益收获类）

（公益共享类 联盟类 个性服务类）

第十一讲：网点零售业务转型——5：产品组合营销

知识点：1 产品组合营销 2 探寻引导顾客需求——spin 技巧

3 产品销售话术提炼（把产品特点转化为客户利益）

第十二讲：网点零售业务转型——6：主题营销互动策划

知识点： 促销沙龙型：优雅女人节 互动娱乐型：春节七天乐元宵节
节日需求型：浪漫情人节 节日异业联盟：二月二

第十三讲：网点零售业务转型——7：数字赋能策略

知识点： 1 客户留存手机端 2 营销无处不在（手机银行）
3 抖音快手今日头条 4 短视频为王（银行自编）
5 银行平台（善融商务） 6

第十四讲：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

8：数字赋能演练

1、银行短视频剧本创作 2、微信沙龙讲座 3、理财之星手机端微课

4、理财经理《工作室》制作