

电子银行营销技巧与话术

主讲：金玉成

培训背景：

随着我国信息化建设的稳步发展，人们的生存方式和价值观念都发生了巨大的改变，像金融理念、投资方式和消费习惯等，网络购物、网上支付越来越成为人们的日常行为，为我国电子银行的发展创造了广阔的市场前景。电子银行以传统银行业务不可比拟的优势，成为商业银行业务发展的必然选择。把“营销”作为竞争策略，通过营销让大众了解电子银行产品的功能和效用，为商业银行带来客户和收益，正日益为商业银行所重视。

培训时长：1天，6小时/天

培训对象：

授课方式：

专题讲授、案例分析、小组研讨、互动提问、脑力激荡、启发教学

培训大纲：

一、电子银行的特点

- 1、超越时空限制
- 2、成本低廉
- 3、安全级别高
- 4、交互性强
- 5、创新速度快

二、电子银行三种形式与营销分析

- 1、电子银行形式：网上银行、电话银行、手机银行
 - 2、主流银行产品与服务对比
- 案例：工行瞄准优质客户营销网银

三、电子银行业务发展的两种模式

- 1、虚拟银行：优势分析、劣势分析
- 2、传统银行业务电子化：优势分析、劣势分析

四、电子银行营销管理中存在的问题

- 1、各大银行同质化，创新难度非常大；
- 2、营销管理认识不全面，营销行为有偏差；
- 3、缺乏总体规划与创意，具有一定的盲目性和随机性；
- 4、营销形式单调，层次较低，直接影响银行市场拓展效果。

案例：江苏某农商行电子银行业务营销案例分析

五、电子银行业务营销的十大策略

- 1、积极开展电子银行产品的营销调查
- 2、围绕客户需求，制订整体营销策略
- 3、统一规划，联合营销
- 4、细分市场，找准目标
- 5、确定营销重点，培植优良客户群
- 6、立足现有产品，深度发掘客户需求
- 7、积极实施电子银行发展的名牌战略
- 8、不断丰富完善电子银行产品功能
- 9、加强学习，更新知识结构

10、加大技术与营销培训力度

案例：创新营销策略——有奖刷卡擦亮 POS 机

六、电子银行营销九大要素

- 1、准确定位客户
- 2、准确定位自己
- 3、准确定位产品
- 4、宣传渠道选择
- 5、找准目标客户
- 6、营销对路产品
- 7、突出产品特色
- 8、提升客户体验
- 9、完善售后服务

七、客户经理 POS 机及一码付营销技巧

- 1、POS 机营销技巧
 - A、三个常见问题
 - B、三项准备工作
 - C、开门话术指引
 - D、拓展的切入点
 - E、异议问题与话术
- 2、商户拓展对策
 - A、以快打快：快速反应、规避风险
 - B、以点破面：前后联动、精准营销
 - C、以静制动：总结提升、批量营销
- 3、一码付营销话术

八、网点电子银行营销技巧与话术

- 1、营业网点电子银行营销话术
 - A、大堂经理
 - B、柜员
- 2、分场景营销技巧与话术
 - 场景一：客户申办卡时；
 - 场景二：客户购买产品时；
 - 场景三：客户办理汇款时；
 - 场景四：客户办理个人贷款时；
 - 场景五：客户办理挂失时；
 - 场景六：客户来我行还贷款时；

九、通关演练与课程总结