

# 商业银行网点人员综合营销能力提升

主讲：金玉成

## 第一讲、数字化转型颠覆全球金融生态

### 一、数字化重塑全球金融生态

- 1、数字化颠覆传统的五全基因
- 2、数字化与传统产业链相结合
- 3、数字化金融的五大优势

### 二、颠覆全球个人支付方式

- 1、过去：纸币、储蓄卡、信用卡
- 2、现在：移动支付现状分析
- 3、未来：区块链技术对金融领域渗透的影响

### 三、重塑贸易清结算体系

### 四、改革全球货币发行机制

### 五、提高产业链运营效率

- 1、科技金融的优势分析
- 2、科技金融的两大模式
- 3、数字化与金融融合趋势分析

## 第二讲、个贷客户批量营销技巧

### 一、优质客户的早期识别与营销深入技巧

- 1、新空间：这类客户的识别与进入技巧
- 2、未来空间：这类客户的识别与进入技巧
- 3、已有空间：现有客户维护与挖掘与关系深入技巧

### 二、营销技巧的四个层次

- 1、识别客户的技巧
- 2、获取客户的技巧
- 3、经营客户的技巧
- 4、提升客户的技巧

### 三、深层客户集群开发与营销技巧

- 1、高净值客户、他行高净值客户；

- 2、“九类”优质客户群；
- 3、优质行业、优质单位的客户群；
- 4、渠道批量获取的客户群体；
- 5、住房按揭贷款客户和其他个人贷款客户；
- 6、结算关系、商誉较高的个体经营户、小企业主或相关人员；
- 7、其他符合产品准入条件优质客户和潜在客户群体

#### 四、小微客户批量营销切入点的技巧

- 1、政府开发的园区营销技巧
- 2、商会圈营销技巧
- 3、协会圈营销技巧
- 4、行业领头企业“链”营销技巧
- 5、市场圈营销技巧
- 6、高端社区营销技巧

### 第三讲、厅堂氛围营造

#### 一、厅堂氛围营造

- 1、厅堂氛围营造的目的：聚焦、导流、转化！
- 2、用氛围激发客户
- 3、给客户一个理由
- 4、让客户愿意来
- 5、让客户愿意留
- 6、让客户愿意转

#### 二、厅堂氛围营造的形式

- 1、聚焦视、听、触、感
- 2、氛围营造之三界攻略
  - 物境体验：提升客户接受度
  - 情境体验：满足内在情感诉求
  - 意境体验：与时俱进的特色营销氛围营造
- 3、氛围营造之四区攻略
  - 临界区：吸引客户，树立形象

- 入口区：吸引眼球，触发冲动
- 厅堂区：传递产品信息，引发购买欲望
- 柜面区：激发需求，转介购买

## 第四讲、营销活动策划

### 一、营销活动策划的六大误区

- 1、营销活动策划=救火
- 2、学习复制别人的成功模式
- 3、一场活动风生水起，销售业绩节节攀升
- 4、以新奇特为营销活动策划的思维起点
- 5、活动营销就是花钱，活动越多花钱越多
- 6、营销活动策划就应该模板化

### 二、创新活动营销策划

- 1、思考：做活动策划最难的是什么？
- 2、实作案例分享：《天灾无情，人间有爱》
- 3、原创工具分享
  - 活动策划五级金字塔模型
  - 活动策划流程八个关键点
  - 精准策划的六个操作要点
  - 三点锁定营销活动策划
  - 营销活动策划的六个准则
- 4、活动策划思路指引
  - A、建立以客户为中心的营销思维
  - B、制胜关键不在客户数量而在客户质量
  - C、源自生活，由己及人

## 导入：客户体验提升与创新

### 课程导入：体验引发的联想

- 1、客户体验旅程
  - 什么是体验旅程
  - 如何画出客户的旅程图

- 用户 HIGH 点和痛点
- 用户的“做”（行为观察）
- 用户的“想”（需求分析，和场景）
- 用户的“感受”（情绪和唤起）
- 体验工作坊（画出消费者旅程节点）

## 2、独家工具分享：客户 24 项体验