

# 信用卡营销管理技能提升

主 讲：金玉成

**课程对象：**

**授课方式：**

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、头脑风暴、启发教学

**课时安排：**2天，6小时/天

**课程大纲：**

## 第一讲、营销经理的角色与职责

### 一、营销经理角色与职责

#### 1、营销经理的角色：

- A、管事与管人的区别
- B、具体与全面的区别
- C、非黑即白与非黑非白的区别
- D、关心过程与关心结果的区别
- E、终端作用与协调串联作用的区别
- F、具体销售与教练、领队、管家的区别

#### 2、营销经理的职责：

- A、计划：给营销团队制订计划，以达成目标
- B、组织：营销团队的组织、选人、育人、用人、留人
- C、指挥：指挥、领导、指引团队
- D、控制：控制团队走正确的方向

E、分析：分析团队、分析对手、分析市场

## 二、营销经理的压力和心态

### 1、营销经理面对的压力

A、上级：业绩指标的上派

B、下属：业绩指标的下达

C、市场：客户

D、竞争者：内部、外部

### 3、优秀营销经理应具备的心态

A、利益的平衡原则

B、双赢的原则

C、抗压原则

D、信任原则

E、尊重原则

### 4、优秀营销经理应具备的核心技能

A、组织协调能力

B、交际表达能力

C、创新应变能力

D、精通业务能力

## 第二讲、打造高素质营销团队

### 一、如何打造高素质营销团队

#### 1、招募建设团队

#### 2、管理培训团队

3、沟通激励团队

4、引导指挥团队

## 二、高质素营销团队的特征

## 三、营销团队培训的关键点

1、明确培训目的

2、制订日常培训计划

3、强化培训结果

## 第三讲、营销团队的管理策略

### 一、营销团队的领导技巧

1、具备过硬的综合实力

2、要有端正的心态

3、对下属一视同仁

4、营销经理不能成为“牧牛/羊童”

### 二、营销团队的训练重点

1、信用卡业务相关知识

2、相关的银行金融知识

3、掌握良好的营销技巧

4、过硬的营销推广能力

### 三、营销团队的管理思路

1、让团队有明确的目标

2、为下属制订职业生涯

3、营销经理的以身作则

- 4、严格要求并关心下属

## 第四讲、信用卡市场的了解与开拓

### 一、信用卡市场信息收集与分析

- 1、收集同类产品的市场信息
- 2、分析不同产品特点，制订有效营销策略
  - A、其它同类产品的对比，己己之长攻敌之短
  - B、本行产品分类，根据产品特点制订不同营销策略

### 二、有效地给予营销团队正确的指导

- 1、按不同的产品营销策略，为下属提供培训
- 2、指导下属按照不同产品的营销策略进行推广

### 三、信用卡市场开拓的方法

- 1、根据明确的产品分类，开拓不同产品的市场
- 2、多渠道收集市场信息，指导团队开拓市场

## 第五讲、信用卡业务的特点

### 一、信用卡业务特性

- 1、显著的风险性
- 2、广泛而有选择性
- 3、经营的规模性
- 4、细分市场的营销模式

### 二、信用卡业务推广方式

- 1、人员推广
  - A、电话推广

B、宣传推广

C、关系推广

D、群体推广

2、媒介推广

### 三、如何高效地寻找目标客户

1、确定信用卡目标客户的重要性

2、如何定位信用卡目标客户

### 四、信用卡差异化推广的策略

1、信用卡差异化的特点

2、制定信用卡差异化销售的策略

3、针对白金卡目标客户的销售策略

A、确定白金卡目标客户的销售方向

B、准备白金卡销售工具

C、完成白金卡的市场推广

4、针对联名信用卡销售策略

A、熟悉产品的市场定位

B、制订产品的销售策略

C、开发并完成产品销售

5、指导辅助下属完成业绩的原则

A、辅导指引而不是给与

B、鼓舞激励而不是指责

C、以身作则而不是坐享其成

## 6、信用卡销售业务中应遵循的原则

- A、诚信是信用卡销售业务成功的根本
- B、培养良好的工作态度
- C、建立高效率的工作习惯
- D、寻找成功的方法摒弃失败的借口
- E、树立脚踏实地不断进取的精神

## 7、信用卡销售业务中的风险防范

- A、认识风险防范的重要性
- B、学会识别虚假申请
- C、控制风险是岗位责任

## 第六讲、积极态度与激励技巧

- 一、自身积极态度的培养
- 二、重视员工工作态度的变化
- 三、协助部属培养积极工作态度的方法
- 四、建立沟通机制，规划促进与激励方案

## 第七讲、营销团队的日常管理

- 一、通过报表实施营销团队的日常管理
- 二、如何设计营销团队管理报表
  - 1、设计原则：简而精
  - 2、报表种类：广而包
- 三、如何指导属员正确使用报表
  - 1、指导下属填写报表

2、让员工重视报表的使用

#### **四、根据报表管理团队**

1、根据报表和业绩，进行抽查，可以获取真实信息

2、根据报表督促和帮助下属完成业绩

3、通过报表进行客户关系沟通与维护

#### **五、实用报表案例分析**

1、目标客户资料表

2、每日拜访报表

3、每日进件报表

4、客户批核报表分析

#### **第八讲、课程回顾与互动答疑**