

做最优秀的客户经理

主讲：金玉成

课程背景：

国民理财知识和资讯越来越丰富，银行客户的个性化要求越来越高；同行竞争日益白热化，客户自主选择意识日益增强，时刻考验客户经理的营销实力。作为银行与客户的桥梁，客户经理承担着非常重要的服务传递作用。如何快速提升客户经理的专业营销能力？掌握营销机会获得成功？如何分析客户心理、制定营销策略？如何维护客户关系？本课程将与您系统分析银行营销业务实质，快速把握提升营销技能的脉络。

课程收益：

- 1、同步行业趋势——更新业界发展资讯，了解业务环境，触发提升思考；
- 2、激活职业心态——助推思维转变，认识专业素质提升重要性，提高技能提升积极主动性；
- 3、训练从业技能——梳理营销流程、掌握正确的营销关键行为和相关话术、提高渠道产能开拓能力，善学善用螺旋提升以达成营销绩效。

课程时间：2天，6小时/天

适合对象：客户经理等营销相关人员

授课方式：

专题讲授、案例分析、小组研讨、互动提问、脑力激荡、模拟实战、启发教学

课程大纲：

一、银行业运营环境和转型趋势分析

- 1、存贷利率市场化后银行业利润增长点分析
- 2、大数据时代对网点传统运营模式的挑战
- 3、变革探索时期客户对银行新的要求/期望
- 4、客户经理在银行业务营销中的角色定位和职业发展

二、优秀客户经理三大关键能力

- 1、与时俱进的主动服务意识
- 2、产能高效的业务营销能力
- 3、敏锐精准的商机挖掘嗅觉

三、以客户为导向的新型营销模式

- 1、何为推销？何为营销？
- 2、观念区别
- 3、行为区别
- 4、流程区别
- 5、案例：客户经理们的营销百态

四、深入解读新营销模式

- 1、营销岗位角色转变：屡招挫败的推销者——受人尊敬的专业顾问
- 2、客户购买决策影响模型
- 3、客户经理营销六大关键步骤

五、六大步骤的工具、细节保障

- 1、未雨绸缪
- A、五大准备动作

