
银行存量客户激活与价值提升

【课程目标】 明确掌握存量客户激活方法与流程,提高业务营销能力,系统的跟进客户,从而提升存量客户的价值最大化。 .

【课程大纲】

引言：在激烈竞争的金融市场中营销

(一) 存量陌生客户激活

一、存量客户激活心理曲线图

- 1、客户消费心理解析
- 2、客户心路：认知—理性—感性

二、存量客户激活流程

1、客户筛选

- (1) 资产……
- (2) 判断可能的需求
- (3) 客户感兴趣的话题

2、短信开路

- (1) 初次破冰短信模板编写

(2) 二次跟进短信模板编写

(3) 客户服务短信模板编写

3、电话邀约

(1) 电话邀约前的准备

(2) 建立信作的开场白设计

(3) 激发兴趣的业务邀约话术设计

(4) 客户拒绝处理的话术设计

(5) 高效促成话术设计

4、需求面谈与关系建立

(1) 需求的主动挖掘

(2) 正面了解客户现状的话术设计

(3) 侧面创造客户需求的话术设计

(4) 银行业务成营销的五种方法

故事案例法

数字强调法

富兰克林法

学习法

晕轮效应法

(5) 客户类型分析与沟通策略

理智型客户的行为分析与沟通策略

情绪型客户的行为分析与沟通策略

意志型客户的行为分析与沟通策略

从众型客户的行为分析与沟通策略

(二) 存量优质客户价值提升

壹、 客户价值提升核心思想

- 1、 理念：欲取先予
- 2、 内容：解决问题，提升客户满意度
- 3、 价值：使销售变得简单
- 4、 目标：实现价值与效益最大化

贰、 存量优质客户提升矩阵图

- 1、 高资产高渗透率客户—维护
- 2、 低资产高渗透率客户—关注
- 3、 高资产低渗透率客户—挖掘
- 4、 低资产低渗透率客户—分析

参、 存量优质客户维护价值提升要点

1、客户信息收集分类

基本细节

商业细节

个人细节

服务记录

2、客户关系维护促产能

程序面维护

个人面维护

3、资产配置原则

4321 原则

家庭生命周期原则

定期回顾

存量优质客户价值提升案例分享与分析