

# 银行对公客户经理营销实战技巧

## 一、 课程目标

为适应银行经营转型发展需要和行业竞争要求，各家商业银行致力于打造一支人品过硬、业务全面、营销积极的客户经理团队。从各行实施的效果来看，在很大程度上能够充分调动人员积极性，进一步优化人员结构，银行核心市场竞争力也得到迅速强化和提升。无可置疑的是，在银行业界产品同质化竞争日趋明显的背景下，服务营销的差异化将是银行今后竞争取胜的关键。

基于上述背景分析情况，我们将立足于贵行实际培训需求，偏重于银行客户经理营销实战技巧培训内容，强调银行营销实战经验分享和实用工具方法的掌握，通过银行营销案例分析、角色扮演、情景剧观摩、练习互动等多种授课形式，协助客户经理在**培养主动营销心态、关注核心能力发展、提升营销实战技巧、强化客户关系管理**等方面得到全新学习体验和营销层次的提升，并最终实现以下培训目标：

- ✓ 适应银行转型发展需要，明晰客户经理角色定位和专业营销要求；
- ✓ 培养主动营销服务意识，强化银行客户经理营销实战技能；
- ✓ 学习并掌握银行客户经理营销实战四步法；
- ✓ 掌握银行客户营销实战辅助工具及分析方法；
- ✓ 理解并掌握获取客户承诺，成功促成客户交易的关键点。

## 二、 培训对象

- 银行对公客户经理

## 三、 培训形式

- ◆ 结合讲师讲授、学员思考、实战案例分析研讨、经验分享、创意思考、小组讨论、示范指导、角色扮演、游戏感悟、行动计划等多种培训方式，内容丰富多彩、形式寓教于乐。

## 四、 课程大纲

### 第一章 角色篇：银行客户经理自我定位

- 1、 银行迈入营销新时代
  - ◇ 银行营销五阶段说
  - ◇ 银行迈入营销时代
- 2、 成为优秀客户经理
  - ◇ 练习：优秀客户经理自画像
  - ◇ 优秀客户经理的ASK素质模式
    - A(Attitude): 培养六种营销心态
    - S(Skill): 掌握四种专业营销技能
    - K(Knowledge): 夯实专业营销知识
  - ◇ 优秀银行客户经理角色定位
  - ◇ 银行案例分享：与客户价值一起成长

## 第二章 营销实战篇：银行客户经理营销实战四步法

### 第一步：寻找正确的目标客户

- ◇ 分组讨论：银行寻找正确的目标客户的途径有哪些？
- ◇ 目标市场分类
- ◇ 目标市场评估：SWOT 分析
- ◇ 寻找银行利基市场 ---MAN 法则
- ◇ 搜寻客户源使用方法及注意事项
  - 直接陌生接触法
  - 拓展熟识人群法
  - 同缘人群拓展法
  - 连锁介绍法
  - 事件、缘由开门法
- ◇ 银行营销案例分享

### 第二步：了解你的客户-KYC 法则

- ◇ 解析银行客户心理需求
- ◇ 掌握客户和产品信息
- ◇ KYC的目的与原则
- ◇ KYC需求挖掘与引导技巧
- ◇ 如何通过状况性问题了解客户的背景
- ◇ 如何通过问题性问题引导客户需求
- ◇ 如何通过暗示性问题创造客户需求
- ◇ 如何通过解决性问题得到客户的承诺
- ◇ 客户经理KYC话术提炼与呈现

### 第三步：实施客户拜访

- ◇ 拜访前准备阶段
  - 明确拓展目标
  - 制定拜访计划
  - 成功预约的方法
  - 银行客户经理营销工具包
- ◇ 角色演练：电话约访
- ◇ 正式拜访客户
  - 销售拜访时的态度
  - 树立专业营销形象
  - 销售拜访开场白四步曲
  - 有效的开场白及注意事项
  - 探寻客户需求
  - 满足客户需求 --- 银行产品呈现
    - ✚ 银行产品的五个层次
    - ✚ 陈述产品利益的FAB方法
    - ✚ 陈述产品利益四步曲
    - ✚ 陈述产品利益的七个技巧
    - ✚ 角色扮演：陈述产品利益
  - 促成交易

- ✚ 关注客户情绪的变化
- ✚ 捕捉客户购买信号
- ✚ 获取销售承诺的步骤
- ✚ 促成销售的方式
- ✚ 处理客户异议

#### 第四步：售后服务及客户关系维护

- ◇ 销售拜访后回顾
- ◇ 售后跟进及客户关系维护

