

银行客户经理外拓营销实战

【课程说明】

外拓营销的新思想、新方法、岗位职责与角色认知等，通过对外拓营销步骤与流程的系统讲解，正视当下“两扫五进”“走出去拉进来”所存在的问题并提出解决方法。让学员能够将所学的知识充分结合网点自身情况，周边环境，进行思考、判断和应用。

当下的金融机构竞争空前激烈，唯有积极主动“走出去”，不断从“坐商”向“行商”转变，让员工走出去，把客户请进来。选择进社区、进企业、进村镇、进园区、进机关，通过市场细分，更好的满足社区居民、乡镇农户、中小企业、商户、工薪人员等多层次多种类的金融需求，差异化营销才能开辟新的通道……

【课程针对问题】

1. 客户经理外拓信心不足，热情不高，见到客户不敢张嘴、张不开嘴；
2. 外拓营销的目的不明，导致工作过程中重点不突出，客户开发效果不明显；
3. 外拓营销过程中，客户经理职责不明，导致工作中主次不分；
4. 客户外拓营销过程中没有方法，导致效率低下，时长无果而终；
5. 客户经理工作热情很高，但无法有针对性的设计活动或推广计划；
6. 活动涉及客户群体较多，客户经理不知如何营销沟通，相关话术匮乏，信心不足；
7. 路演及活动组织缺乏经验，营销的效果不突出；

【参训对象】 支行长、网点主任、个人客户经理、对公客户经理；

【课程时长】 4天

【课程内容与项目参考流程】 项目参考流程（以 1+3 形式）

一、两扫五进项目实施内容

序号	工作项目	营销模式	具体工作内容
1	商区营销	对商户和批发市场进行扫荡式营销，集中宣讲	扫街，以 POS机、商户贷，网银、手机银行 为主的综合营销： ①分组，每个组3人； ②小组组长负责各片区，涵盖所有商户 ③每人轮流和客户交流，剩余两人做记录及反馈
2	社区营销	社区居民营销活动	①人流量大场所路演，扫街拜访重点客户 ②定期存款+手机银行等
3	进农区	村民营销、种养殖户营销	定期存款+惠农贷款等
4	进园区	供应链营销，上下游企业分析，提供金融方案	抵押循环贷+代发工资等
5	进机关	进学校、医院、党政机关宣传	信用卡+消费贷+理财等 小型座谈为主 ； 主推：工薪贷款；信用卡；理财产品；各项存款

二、项目流程（4天）

时间	地点	参与人	内容
第一天上午 9:00-12:00	会议室	学员	1. 组建团队 2. 外拓营销狼性心态建立
第一天下午 14:00-17:00	会议室	学员	1. 银行外拓客户沟通五步流程 2. 外拓营销现状问题分析与解决 3. 小组实操演练

第一天晚上 18:00-19:30	会议室	外拓人员； 办公室人 员；相关部 门	1、第二天外拓活动安排（30分钟） 2、分组领任务，一组选一个负责人（30分钟）； 3、建立微信群，沟通（10分钟）； 4、外拓激励内容讲解（20分钟）； 5、物料准备
第二天外拓日 9:00-12:00 14:00-17:00	商区营销 社区营销 园区营销 机关营销	外拓人员	以存贷款、电子银行、POS、ETC等为主的综合金融营销： 1、小组组长负责各片区，涵盖所有商户 2、3人每人轮流作为主要访谈人跟客户交流，剩余两人做记录及反馈
第二天晚上 18:00-19:00	会议室	外拓人员	1.当天各组分享 2.老师问题总结 3.提出明天需改进点
第三天外拓日 9:00-12:00 14:00-17:00	商区营销 社区营销 园区营销 机关营销	外拓人员	以存贷款、电子银行、POS、ETC等为主的综合金融营销： 1、小组组长负责各片区，涵盖镇上所有商户 2、3人每人轮流作为主要访谈人跟客户交流，剩余两人做记录及反馈
第三天晚上	会议室	外拓人员、	1、学习+总结；

18 : 00-19 : 00		相关领导	2、外拓营销各组分享展示； 3、成绩公布
第四天上午 8 : 30-11 : 00	户外	外拓人员	1.收集前几天未收齐资料 2.最后半天关系营销，冲刺 3.活动结束后物料收回
第四天中午 11 : 00-14 : 30	不定	外拓人员 审核人员	1.对四天数据进行汇总、审核 2.计算出各组业绩分数，并呈报领导
第四天下午 14 : 30-16 : 30	会议室	行里领导 外拓人员 办公室相关 人员	1.课程总结 2.四天 VCR 学员视频展示 3. 团队士气展示 4. 颁奖典礼（前三名，单项突破奖） 5.学员分享，总结汇报 6.领导讲话 7.合影留念

备注：实际项目流程可根据网点实际情况适当调整，以上流程供参考。

三、分工及走访流程

- 1、学员按 3 人一组分组，每组选出 1 名组长，3 人轮流作为主要访谈人和客户交流；
- 2、建立外拓微信群，走访中要求学员实时在微信群发布照片和沟通信息汇报；
- 3、讲师对每组走访情况进行轮流现场巡检，需准备一辆车陪同或由相关人员陪同乘

出租车巡检各小组情况；

4、以城区网点为中心进行片区划分，每个区域需至少包括以下三个场所（一条商业街、一个园区、一个批发市场、一个社区，学校、医院、党政机关），各小组以网
点名义进行周边走访。

四、外拓项目照片



2组总结: 通过两天的外拓, 体会最深的就是要用自己的真诚来获得客户的信任, 设身处地的为客户着想, 客户才更愿意接受我们的产品! 起初一进店就给客户讲解活动和产品, 效果不好而且让客户有了戒备心理, 经过调整以后和客户聊天沟通, 得到客户的信任, 也使我们的工作进展得到提升! 虽然连续两天的外拓感觉很累, 但是看到客户高兴的表情, 有一种成就感油然而生! 坚持坚持再坚持! 付出总会有回报! 加油👍

5组雄鹰队总结: 通过老师1天的细心精解和2天的外拓宣传, 我们队深刻的认识到不容易: 做生意不容易, 生活不容易! 由此让我们更加珍惜自己的这份工作, 我们没有理由不努力! 走出去了就离成功近了一步, 坚持做下去了, 我们就一定会成功! 我们需要与客户沟通才能了解更多, 挖掘到更多信息, 这样才能双赢! 坚持就是胜利!