

# 基于数智背景与复杂环境下-信用卡等产品多元营销技能及战力提升

## 一.【课程背景，高度融合实战场景】

银行信用卡中心营销客户经理在业务中的核心位置随着市场和行业的变化，其价值越来越凸显出来。客户经理的服务意识和服务能力更是决定网点服务能力的极其重要的指标之一。然而，客户经理的**服务意识薄弱、服务能力不足**也是普遍存在的一个现象。数智化大浪潮中、疫情复杂大环境下、同质化大背景下金融机构如何高效引流？**机构网点如何高效成交**？如何让建鱼塘并养好鱼？如何让进行高效的客户管理？僵尸客户如何做有效激活？存量客户如何激发管理？增量怎么来？凭什么转介绍，又该怎么做？高度同质化、白热化的阶段，金融机构如何让才能提升并凸显关键营销竞争力？**为什么员工那么努力，业绩总是无法突破**？为什么我说了很多，客户总是拒绝？为什么我努力服务，客户却不以为然？为什么客户不愿意听你讲？为什么你讲的别人听不懂？为什么客户总是不买单？为什么员工总是没有积极的销售心态？如何突破？**本次培训会十分注重人本身能力的提升**，能力分为两种，一种的表层的**行为能力**，另外一种的**冰山下的竞争系统**也就**内核能力**，大飞老师强调金融网点业绩的规模大小和效率如何，首先先聚焦人的本身。随着银行 4.0 的大浪潮及资管新规等各项监管要求的落地执行、利率市场化和产品同质化愈演愈烈、互联网时代影响下的“去网点化”，新时代和新环境下对银行的三大能力提出了更加严峻的挑战：**金融机构网点的统筹规划和激励考核能力、网点的联动组织和过程管控能力、营销人员的客户管理和产品销售能力**。本课程基于以上问题的解决，为金融网点营销一线的销售人员量身定制，从案例切入、用经验启发、结合现场互动练习和总结，从多个维度给出银行销售人员解决客户维护难、营销难的全面优化方案。

## 二.【培训目标及收益】

- 1.掌握未来金融业 3 种核心竞争力（人工智能时代下的不可替代性）
- 2.全面系统地了解金融投资顾问服务的重要性和核心服务技能
- 3.掌握新增金融机构引流的 3 大新方法（客户管理之客户从哪里来）
- 4.掌握金融网点营销人员新顾问式关键营销力的流程及 3 套工具
- 5.理营销新思路，探营销新方向，寻找适合自身的差异化营销突破体系；
- 6.掌握信用卡营销新趋势，为员工开展信用卡营销提供新思路；

**三.【培训技术】** 讲授式教学 + 引导技术 + 头脑风暴+成果点评与辅导；

**四.【课程特色】** 一针见血，逻辑清晰；实战结果导向，学以致用，用以致学

**五.【课程时间】** 6 小时

## 六.【培训对象】 信用卡部营销人员

## 七.【课程大纲】

破冰导入：建立轻松愉快的学习环境

导入一：目前营销状态盘点及优、缺点解析

导入二：外部环境 VS 忧患意识 VS 内核驱动力 VS 内核竞争力

信用卡部全体请思考：岗位技能 VS 概念技能 VS 概念技能 VS 内化与外化

### 一、 当下银行经营业务面临的困境及不确定性

- 产品同构型过高 服务没有差异性
- 市场竞争者增加 市场不正常竞争
- 客户趋利无忠诚度 客户流失严重

### 二、 未来金融精英顾问三种核心竞争力（人工智能时代下的不可替代性）

1. 数字智能时代能替代的是什么不能替代的又是什么？

案例分享：数字智能时代对传统行业的冲击和机遇

#### 2. 机构网点精英高绩效人才素能模型（举例浙江招行、浦发等）

- 综合素养：开放度、自信度、反思度
- 内隐能力：认知力、逻辑力、前瞻力
- 外显能力：表达力、情商力、执行力

#### 3. 金融机构网点从业顾问服务的能力

- 数智时代建立自己局部 IP 影响力中心的 3 大方法
- 差异化服务，塑造在客户心中的深刻印象
- 创造被客户利用的价值，强化客户心智依赖
- 成为客户问题的顾问式专家
- 成为人际影响力关系中心的平台

【研讨一】：如何建立机构和客户经理在客户心中不可替代的价值

### 三．银行高绩效团队三力提升

#### 1．高绩效团队之执行力

➤ 执行力提升 3 部曲

#### 2. 高绩效团队之凝聚力

➤ 凝聚力提升 5 大招

#### 3. 高绩效团队之心智力

➤ 心智力 7 维度与业绩增长力

### 四．信用卡外拓营销创新方法及思维（案例包含基金、保险等）

1. 银行营销的核心需求问题：以客户需求为核心

2. 客户来源途径：谁是我的客户（三鱼流量思维）

3．用养鱼思路拓展基础客户

### 五．信用卡外拓营销客群分类（案例包含基金、保险等）

1. 存量化

2. 沙龙化

3. 商盟化

4. 圈子化

### 六．四大客群营销法

1. 存量客群

2. 商户客群

3. 出国客群

4. 个贷客群

## 七. 如何快速寻找目标客户

1. 发现目标客户十大方法

2. 缘故寻找法，网点寻客法，关系推荐法，陌生拜访法，资料查阅法，公益行动法，沙龙论坛法，学习投入法，运动交友法，中介合作法。