

银行网点竞争力提升：客户经理实战营销技能提升

课程背景：

随着中国金融市场国际化和市场化程度的不断提高，国内证券市场经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营企业等都使得银行业竞争愈发激烈。客户经理作为一线的营销人员，肩负着拓展客户、增加业绩的使命，是利润取得的重要源泉。现实工作中客户经理总认为产品没有竞争力、同业竞争压力大而抱怨和不满，营销技能停滞不前、客户营销基本靠吃饭和送礼。如何让客户经理摆正心态、提升营销能力、提升驾驭客户能力，养成良好工作习惯，进而提升整体营销业绩，增加利润，是本课程关注的重点。

课程收益：

- 明确客户经理的营销角色定位，建立积极的工作心态
- 学会通过 5 步法建立标准化高效营销流程
- 掌握流量存量增量客户营销技巧，如电话营销，沙龙营销，外拓场景营销等
- 掌握客户维护的 5 个方式及重点客户经营策略
- 分析客群经营的盲区和关键点，提升优质客群的识别开发与关系管理能力
- 掌握顾问式营销与交叉营销技能

课程特色：

- 以讲解+训练为全程互动教学，重在学员理解并自然接纳标准、强化训练执行
- 案例分析、情境案例模拟现场点评教学等方式加以强化训练，使学员充分牢固掌握课堂所学知识。

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：客户经理，支行营销管理人员，其他营销人员

课程方式：讲授、研讨互动、视频启发、案例教学、现场演练。

课程大纲

导引：是什么造就了优秀的客户经理？

1. 优秀客户经理的两项核心素质

- 1) 共情能力
- 2) 自我驱动

第一讲：趋势——迈向营销时代的银行业

一、国内金融行业发展现状

二、营销的真谛

1. 人生无处不推销
2. 客户购买心理
3. 专业化销售流程
4. 推销的2大原则

互动讨论：营销客户常见问题研讨及探寻问题产生的根源。

第二讲：心态——先做人再做事，真诚营销自我

一、积极的心态

1. 健康心态=阳光心态+积极心态
2. 积极心态对状态的影响
 - 1) 目标感强
 - 2) 时间管理高效
 - 3) 良好的人际关系
3. 7个办法保持乐观积极的心态

案例：积极心态与消极心态工作状态对比

二、丰富的知识

1. 行业基本知识
2. 职业辅助知识

案例：某银行知识型员工标兵

三、良好的习惯

1. 4个好习惯培养优秀客户经理
 - 1) 创新思考的习惯
 - 2) 学以致用习惯
 - 3) 科学管理的习惯

- 4) 合作共赢的习惯
- 2. 新 5 式工作法助推好业绩

第三讲：方法——营销流程五步法

一、寻找目标客户

- 1. 优选法确定目标客户**
 - 1) 目标客户的选择分类
 - 2) 批量获客
- 2. 陌拜法寻找目标客户
- 3. 关系法开发目标客户**
 - 1) 连锁式开拓
 - 2) 关系法运用四部曲

二、接近目标客户

- 1. 收集客户信息
- 2. 制定访问计划
- 3. 约见目标客户

三、智慧面议商谈

- 1. 面谈开场的 8 大主题
- 2. 面谈客户四重奏**
 - 1) 讲配合
 - 2) 聊话题
 - 3) 说营销
 - 4) 约闭环

四、巧妙处理异议

- 1. 认识异议，客户向你说“不”
- 2. 辨别异议，客户异议的真相
- 3. 冰释异议，客户异议的处理**
 - 1) 异议处理的 5 原则
 - 2) 异议处理的 4 模式
 - 3) 异议处理的 6 方法

案例：异议处理的6个方法应用

五、快乐达成交易

1. 捕捉成交信号
2. 讲究成交策略
3. 走出成交误区

案例：成交的误区与禁忌

第四讲：技巧——三量客户提产能

一、提升流量客户成交量

1. 4个触点打造营销氛围

- 1) 线下核心营销触点
- 2) 线下静态营销触点
- 3) 线下动态营销触点
- 4) 线上批量营销触点

2. 联动营销铁三角的构建与话术

互动演练：学员演练通过联动营销开发客户

二、提升存量客户复购量

1. 存量客户资源梳理
2. 电话营销邀约潜在客户
3. 微信营销经营存量客户

工具：客户画像助力存量经营

案例：电话邀约客户的3种境界

案例：电话邀约客户的3种境界

三、提升增量客户开拓量

1. 外拓营销流程和要点
2. 沙龙营销流程和要点

互动：学员演练通过外拓和沙龙营销开发客户

第五讲：维护——客户关系管理

一、客户维护的内容

1. 产品服务跟进维护

2. 关系维护

互动：客户经理关于客户管理的现状和难题

二、大众客户广撒网

1. 维护客户的基本方式

1) 客户管户制

2) 上门拜访

3) 社交性联系

4) 售后跟踪

5) 客户价值提升

2. 客户分层分级维护方法

1) 获新客 2) 稳存量 3) 做全量

案例：**银行关于客户分层分级标准

3. 7步处理客户投诉

三、重点客户精细作

1. 银行营销中的二八定律

2. 维护重点客户的好处

3. 维护重点客户的8种方法

案例：某银行客户经理维护客户的日常

分享：培训过后学员的客户维护计划