

# 中高端客户营销与维护实战训练

## 课程背景：

客户是银行生存的基础，是利润的来源，每家银行都有庞大的客户群体，如何有效地管理好客户，充分挖掘客户需求，提升客户财富价值？

## 我们是否经常有这样的遭遇和困惑：

系统内核心客户不超过 20%，不熟悉甚至陌生的客户却超过 80%；20%以下的客户承担 100%的销售任务，80%以上的存量客户价值无法充分发挥。

## 如何解决这些问题：

梳理系统中的存量客户信息，实行客户分层管理、分群经营、分级维护制度，强化公私联动，MGM 客户转介，通过存量客户盘活，快速地与客户建立信任，激发客户需求，扩大客群营销。

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**培训对象：**客户经理、理财经理

**授课方式：**实战讲授+案例研讨+情景互动+计划制定+视频分析

## 课程大纲：

### 第一讲：客户经营现状分析

#### 一、网点经营模式的转变

##### 1、网点的经营模式

- (1) 现状：结算人员多，营销人员少
- (2) 未来趋势：结算人员少，营销人员多

##### 2、营销模式的演变

- (1) 以产品为中心的营销模式
- (2) 以客户为中心的营销模式
- (3) 基于数据分析的精准营销体系

#### 二、存量客户分析

- 1、生客多还是熟客多
- 2、过度开发熟客，忽略了生客认养
- 3、存量客户对我们的意义
- 4、客户的终身价值与成交价值

案例分析：客户为什么会沉睡？

## 第二讲：系统应用与精准营销

### 1、基于系统的精准营销方案

【头脑风暴】如何看待精准营销方案

- 1) 名单太多怎么办？
- 2) 如何真正利用此名单？
  - a、使用 CRM 客户数据的步骤
  - b、不要因为“打而打”
  - c、利用客户数据找出突破口

### 2、CRM 系统高级查找应用

- 1) 常用的高级查找功能
  - a、持有国债客户
  - b、持有保险客户
  - c、持有基金客户
  - d、1~5 万活期余额客户
  - e、5 万以上活期余额客户
  - f、持有基金定投客户
  - g、理财产品本月到期客户
  - h、查找特定产品持有客户

【头脑风暴】如何运用以上名单进行销售

## 第三讲：专业化销售技能提升

### 一、客户面谈准备

反思：我之前的客户面谈做了哪些准备？

- 1、面谈准备——以“二变”应“万变”
- 2、客户信息的收集
- 3、客户潜在理财需求分析
- 4、善假于物——销售工具准备（人民币理财、基金定投、银保等）

### 二、面谈开场白

反思：我之前是怎么做面谈开场的？

话术示例：客户感知非常棒的开场白

实战演练：货比三家的咨询客户如何用开场白迅速留住

### 三、需求探寻技巧

客户核心信息收集的技巧

- 1、沟通技巧：切入、深入、修补
- 2、切入技巧：交换、请教、坦诚
- 3、深入技巧：开放式问题、自由信息、自我透露
- 4、修补技巧：积极引申、逆向思维

反思：我之前是怎么做客户需求探寻的？

### 四、产品呈现技巧

### 五、交易促成技巧

反思：我之前是怎么做成交促成的？

- 1、临门一脚应该怎么理解
- 2、成交的潜在好时机——透视客户心理
- 3、成交的风险控制

### 六、后续跟进与客户维护

反思：我之前是怎么做后续跟进的？

- 1、后续跟进直指提升客户满意度与忠诚度
- 2、基于产品利益本身的跟踪
- 3、基于情感关系本身的跟踪

## 第四讲：客户分层分级管理

### 一、客户分类经营

- 1、高端客户保规模、防流失
- 2、中端客户重营销、出产能
- 3、低端客户扫名单、推产品

### 二、客群维护

#### 1、客群分类

- (1) 企业高管及私营业主客户
- (2) 老年客户

- (3) 商贸结算户
- (4) 女性客户
- (5) 农村种养殖户

## **2、客群精细化管理**

- (1) 三类活动：配置类、回馈类、增值类
- (2) 客户开发方向：个人、家庭、企业、朋友、未来

## **三、二种日常维护方式**

### **1、情感维护**

- (1) 节日、生日、特别纪念日慰问
- (2) 关怀、预约、提醒服务
- (3) 产品信息传递
- (4) 定期访问调查

### **2、业务维护**

- (1) 产品到期信息提醒
- (2) 重大信息提醒
- (3) 适当的建议

## **四、日常维护的重点**

- 1、建立客户的档案资料信息业务维护-KYC
- 2、提质
- 3、产品推介

## **五、日常维护的短信编法**

- 1、重大信息及时反馈短信
- 2、日常讯息解读短信
- 3、产品需求挖掘短信
- 4、产品到期提醒跟进短信
- 5、产品追踪建议短信
- 6、主题活动邀约短信
- 7、生日短信
- 8、节日短信

9、特殊事件短信(天气预报、养生)

## 六、资产配置方案

### 1、资产配置的方法

- (1) 奔驰图配置法
- (2) 财富目标时间法
- (3) 财富生命周期法

### 2、资产评估

- (1) 单一投资绩效评估
- (2) 投资组合绩效评估
- (3) 风险调整业绩衡量

### 3、资产配置规划实务

#### 第五讲：金融销售工具运用

一、通货膨胀率表

二、复利表

三、生命周期表

四、KYC图

五、资产配置图