

《银行对公业务客户经理实战营销技能提升训练》

——银行服务营销专家 王雪老师主讲

【课程对象】：银行对公客户经理

【课程时间】：实战版 4 天、浓缩版 2 天

【课程受益】：

- 1、了解对公业务客户采购特点与采购流程，系统的把握对公业务营销流程；
- 2、理解和熟练掌握客户选择的方法和掌握客户内部人事关系的技巧；
- 3、理解和掌握接触对公客户关键并引发兴趣的关键技巧；
- 4、掌握对公客户需求深度挖掘的关键技巧；
- 5、设计并向客户陈述一揽子金融服务方案的技巧；
- 6、掌握客户关系营建与深度开发技巧；
- 7、掌握各种对公业务的营销关键点；
- 8、理解并掌握商务谈判的策略、原则和技巧，促进营销进程。

【课程大纲】：

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

头脑风暴：您碰到哪些关于营销、服务的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

引言：商业银行对公业务营销基础与准备

- 一、 商业银行对公业务扫描
- 二、 商业银行对公客户开发案例分享与营销流程模型

第一章、商业银行对公业务营销策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

- 一、 关系营销策略
 - 二、 高层营销策略
 - 三、 资源整合策略
 - 四、 体验营销策略
 - 五、 技术壁垒策略
 - 六、 网络利用策略
 - 七、 团队配合策略
 - 八、 攻心为上策略
 - 九、 主动出击策略
 - 十、 创新营销策略
 - 十一、 策划营销策略
-

十二、 案例营销策略

短片观看及案例分析：建行对公业务营销策略案例分析

工行对公业务营销策略案例分析

模拟演练、点评分析

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、商业银行对公业务客户经理实战营销流程与技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、 商业银行对公客户的识别和评估

- (一)、 对公客户的市场细分
- (二)、 目标客户 MAN 法则
- (三)、 四种客户档案建立与完善技巧
- (四)、 重点客户价值评估与鉴别
- (五)、 优质客户评价标准与选择

短片观看及案例分析、模拟演练：国内保理与国际保理业务营销关键点

建设银行与冠城大通 1 亿元国内保理业务营销案分

享

二、 商业银行对公客户的深层需求挖掘技巧

- (一)、 企业/机构金融服务需求的概念与内涵
- (二)、 商业银行对公业务客户需求的分类
 - 1、 存款类需求
 - 2、 信贷类需求
 - 3、 结算类需求
 - 4、 理财型需求
 - 5、 一揽子需求
- (三)、 行业分析
- (四)、 竞争分析
- (五)、 售前规划分析
- (六)、 客户经理需求访谈的关键技术——五步拜访法
- (七)、 需求访谈中的人际沟通风格匹配
- (八)、 需求访谈问题清单设计
- (九)、 客户挖掘五大途径
- (十)、 客户挖掘的六大步骤

对公客户需求案例分享与分析：蓝海公司案例

票据类业务营销关键点

某银行新阳纸业上下游票据贴现营销案分享

三、商业银行对公客户决策分析

- (一)、 客户冰山模型
- (二)、 高效收集客户需求信息的方法
- (三)、 高效引导客户需求的方法
- (四)、 客户合作心理分析
- (五)、 客户决策身份分析

短片观看及案例分析、模拟演练：融资类业务营销关键点
某银行项目融资营销案分析

四、商业银行对公业务呈现技巧

- (一)、 展示专业形象
- (二)、 亲和力技巧
- (三)、 影响对公业务呈现效果的三大因素
- (四)、 对公业务呈现推介的三大法宝
- (五)、 FAB 呈现技巧

短片观看及案例分析、模拟演练：对公业务呈现情境营销实战训练--东方柳汽公司
存款类业务营销关键点
某银行大昌铁矿存款业务营销案分析

五、商业银行对公业务营销方案设计技巧

- (一)、 方案设计案例介绍
- (二)、 如何向对公客户陈述和展示营销方案
- (三)、 招投标中标书撰写的注意事项
- (四)、 投标与关键购买要素重构

短片观看及案例分析、情境营销实战训练：南方公司个性化金融服务方案的设计
内外贸融资一体化方案的投标
信用证类业务营销关键点

六、商业银行对公客户异议处理技巧

- (一) 处理异议—异议是黎明前的黑暗
 - (二) 追根究底—清楚异议产生的根源
 - (三) 分辨真假—找出核心的异议
 - (四) 自有主张—处理异议的原则
 - (五) 化险为夷—处理异议的方法
-

(六) 寸土寸金—价格异议的处理技巧

(七)、客户核心异议处理技巧

- 1、收益：聚沙成塔
- 2、投入费用：化整为零
- 3、PMP法—赞美法
- 4、三明治法
- 5、对比策略
- 6、此消彼长策略
- 7、放大核心关键收益
- 8、举例法
- 9、幽默处理法
- 10、询问法

短片观看及案例分析、情境营销实战训练：某大型汽车制造厂
结算类业务营销关键点

七、商业银行对公客户关系营建与深度开发技巧

- (一)、客户关系的4个阶段
- (二)、客户关系两手抓
- (三)、营建客户关系的4大技巧
- (四)、如何提高客户服务的满意度？
- (五)、客户深度开发技巧
- (六)、客户全生命周期管理

短片观看及案例分析：商业银行客户XX机床厂“客户关系维护与增进”分享与分析
案例：商业银行对公业务“客户生命周期营销”
综合类/一揽子方案类业务营销关键点

第三章、商业银行对公客户谈判策略（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、谈判产生的原因分析

二、谈判的目的：共赢

三、谈判三大理念

- (一)、真诚求实
- (二)、平等互利
- (三)、求同存异

四、谈判的分工与准备

- (一)、确定谈判进度
 - (二)、组织谈判队伍
 - (三)、营造谈判氛围
-

(四)、制定谈判计划

五、谈判的立场与利益

六、高效沟通谈判六步曲

- (一) 谈判策划
- (二) 谈判准备
- (三) 谈判开局
- (四) 谈判磋商
- (五) 谈判促成
- (六) 实施检查

七、谈判实用十大策略

- (一) 资源整合策略
- (二) 同一战线策略
- (三) 攻心为上策略
- (四) 巧妙诉苦策略
- (五) 限时谈判策略
- (六) 丢车保帅策略
- (七) 上级权利策略
- (八) ABC 法则配合策略
- (九) 黑白脸配合策略
- (十) 威逼利诱策略

八、寻找对方底线策略

九、谈判中突发事件的应对策略

- (一)、谈判僵局应对策略
- (二)、对方施压应对策略
- (四)、对方换将应对策略
- (五)、对方改变谈判策略的应对策略
- (六)、对方心理抗拒应对策略
- (七)、对方偏激应对策略
- (八)、对方要求中止谈判应对策略

十、报价与议价策略

- (一)、报价技巧
 - (二)、还价技巧
 - (三)、摸清低价技巧
 - (四)、促成交易技巧
 - (五)、高效的说服技巧
 - (六)、处理客户价格异议的 6 种方法：交换法、共赢法、诉苦法、小幅递减法、三明治法、反悔法
-

十一、商务谈判促成技巧

- (一) 建立并强化优势策略
- (二) 同一战线策略
- (三) 假设成交策略
- (四) 逐步签约策略
- (五) 适度让步策略
- (六) 资源互换策略

十二、选择结束谈判的方式

(一)、如何运用让步式的结束

- 1、让步式结束
- 2、选择式结束
- 3、总结式结束
- 4、威胁式结束

(二)、结束时对记录的整理确认

十三、合同的签订与履行

- (一)、合同的内容
- (二)、常见合同陷阱的分析、及规避技巧
- (三)、合同签订前应履行的主要步骤
- (四)、签合同的步骤
- (五)、重要合同的签定仪式

十四、谈判庆功活动

- (一)、常见庆功方式：酒会、晚宴、旅游
- (二)、庆功活动的注意事项

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

课程结束：

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影

【主讲老师--王雪老师资历】：

- ◇ AACTP 国家企业培训师
-

- ◇ 银行服务营销专家
- ◇ 中国咨询行业赏识培训模式倡导者
- ◇ 清华大学 EMBA 研修班、浙江大学、广东外语外贸大学、华南理工、华南农大、广东药大、国防工大、广东邮电等数十所大学客座讲师

感谢您的关注！ 欢迎提出需求，定制课程！

【课程特色】：

1. 激情洋溢
2. 互动性强
3. 案例丰富
4. 贴近实际
5. 深入浅出
6. 逻辑性强
7. 解决难题
8. 赏识培训

【授课形式】：

- 1、 课堂讲述
- 2、 案例分析
- 3、 脑力激荡
- 4、 情景演练
- 5、 短片播放
- 6、 图片展示

【王雪老师服务过的银行】：

苏州工行、 常州农行、 苏州中信银行、 山东工行、
广州中行、 天河中行、 东山中行、 四川省农行、
菏泽工行、 广东邮储、 广东信合、 浙江商业银行、
中国建行、 广发行、 深发展银行、 广西邮储、
浙江商业银行、 北滘农行、 宁波农行、 慈溪农行、

安徽宣城人民银行、宣城中行、交行信用卡中心、交行总部呼叫中心
宣城建行、宣城农行、宣城工行、宣城邮储、
宣城交行、宣城农村信合、佛山农行、宾州工行、
深圳招行、福州民生银行、昆明信合、东莞工行、
河南商丘城市信用社、河南商业银行、遵义信用社、汕头建行、
中信银行信用卡中心、渤海银行 秦皇岛交行、秦皇岛农行、
秦皇岛建行、秦皇岛邮政银行、郑州农行 秦皇岛工行
江苏农行大客户部、南京银行总部、杭州银行总部、招行批发客户部
招行呼叫中心、徐州农行 广西工行 青山工行
铜仁农行 六盘水工行 勐腊中行 中国银行焦作分行
内蒙古建行 满洲里建行 二连浩特建行 乌兰察布建行
郑州交行 珠海中行 北京农业银行 贵阳工行
广东邮储 北京交行 温州银行 梅州建行
衡阳农信 达州建行 广安中行 太原华夏银行
广州华夏银行 深圳发展银行 北京工行 武汉中行

.....
