

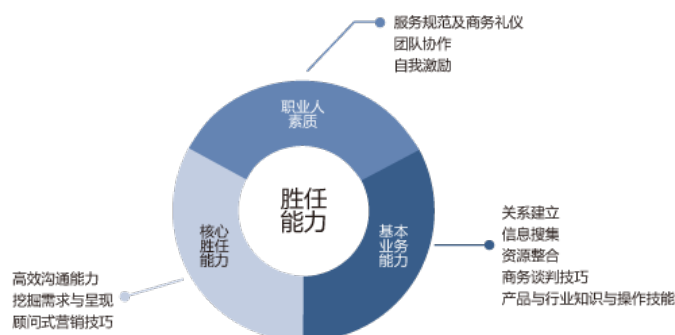
# 个人客户经理销售行为优化及外拓营销辅导项目

(本课程专门为个人金融客户经理定制)

## ◆ 项目实施背景

个人客户经理是指各家商业银行在授权范围内从事个人高端客户开发和管理及与个人业务相关的上下游机构客户，推介银行存款、个人贷款、证券等各项金融产品，为高端个人客户提供一对一金融咨询和理财等综合性服务，开展市场调研及相关业务管理等工作的专职人员。其工作职责主要包括市场拓展、服务和管理高端个人客户、产品营销和信息收集及市场调研等。

随着日趋激烈的金融市场竞争，个人金融客户已然成为银行同业间最为关键的竞争焦点之一，同业间的竞争已经从产品、服务的竞争逐步向核心客户的竞争转移，尤其是个人金融竞争中的中高端客户的争夺，谁拥有的中高端客户多，质量好谁便能扩大市场份额,进而能够占领竞争的至高点并在激烈的市场竞争中夺得胜利旗帜。客户经理在这场市场竞争中扮演着极其重要的角色。



## ◆ 项目实施目标

以个人客户经理对外营销流程为主线，以营销流程中的模块为知识点，以各阶段营销情景模拟沙盘演练为特色展开系统化的营销思路和模型讲解，沙盘授课结束后进行真枪实弹的外拓营销辅导和跟进，力图通过实战模拟和外拓营销辅导打开个人客户经理的营销黑箱子，提升营销业绩。

- 使个金经理了解自身的工作特点及其未来的发展方向，进行正确职业定位。
- 使个人客户经理明确个人客户营销中的流程和步骤，做到操作专业而有序。
- 使学员掌握收集个人客户信息的方法和策略，从而为其策略寻找有效根据。
- 使学员学会如何与客户进行深层次的沟通和互动，提升其客户的跟进效率。
- 懂得如何理清客户的决策关系，掌握并处理客户关系，使销售行为最大化。
- 使个人客户经理掌握公司联动的方法与策略，做到个人客户开发的专业化。
- 能够正确有效的运用营销谈判的策略，使银行在个人金融竞争中占据优势。

- 使客户经理学会懂得正确面对价格战，并且坦然应对市场挑战技巧与策略。
- 使客户经理掌握主动外拓营销的方法与策略，并通过实际的演练提升自信。
- 使客户经理做到“我们走出去，客户请回来”实现思维和技能的双重改变

## ◆ 项目实施内容

该项目运作周期为 5 天 2 晚（晚上按照半天计算），分两个阶段来进行，第一阶段为营销行为沙盘培训 2 天 1 晚，第二阶段为外拓营销实战辅导 3 天 1 晚，通过沙盘模拟与实战辅导相结合的方式塑造客户经理关键营销行为。

第一阶段：销售行为优化沙盘培训（2 天 1 晚）	
Topics / 题目	Contents / 内容
<p><b>1. 角色的认知与挑战</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>在各大银行迫切需求优秀网点营销人员的今天，有哪些要素在制约着个金经理的成长以及如何能长成为一名高效的营销经理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 对私客户经理日常工作三大思路。</li> <li>➢ 对私经理日常工作的四大维他命。</li> <li>➢ 对私经理工作能力晋级四大台阶。</li> <li>➢ 对私营销至关重要四大基本原则。</li> <li>➢ 对私营销的标准流程与步骤分析。</li> <li>➢ 对私营销当今面临五大核心挑战。</li> <li>➢ <b>案例分析：小王的心路历程分析。</b></li> </ul>
<p><b>2. 构建沟通之影响力</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>面对个人金融客户决策的关键成员：客户经理如何提升自身的影响力，以便使对方充分的喜欢和信任你</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 高效率沟通能力建设的几个途径。</li> <li>➢ 沟通的质量决定最后的成交质量。</li> <li>➢ 有效构建终端影响力的三大要素。</li> <li>➢ 识别并应对客户的四大性格特点。</li> <li>➢ 逆境中进行心态调节的五个步骤。</li> <li>➢ 双向互动中高效应对的六大同步。</li> <li>➢ <b>互动训练：究竟这是谁的错误呢？</b></li> </ul>
<p><b>3. 准确把握客户需求</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>在个金营销和服务的过程中：个金经理如何去寻找潜在顾客，如何去挖掘客户的内在需求，如何运用科学的方法找到客户的疼痛点。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 如何寻找潜在客户进行市场开拓。</li> <li>➢ 如何认识个金营销中市场价格战。</li> <li>➢ 附加价值与使用价值的有效组合。</li> <li>➢ 客户隐含需求与明确需求的分析。</li> <li>➢ 抓住影响客户需求的四大类问题。</li> <li>➢ 把握网点客户需求四大基本工具。</li> <li>➢ <b>案例分析：张大爷理财困惑分析。</b></li> </ul>
<p><b>4. 公司联动营销策略</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>公私联动营销是开发个人客户的高效手段，如何进行公私联动，如何打开公私联动营销的黑匣子呢？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 公私联动是银行突破业绩的方向。</li> <li>➢ 通过打通决策流程开启联动线索。</li> <li>➢ 公司联动营销的关键点分析把握。</li> <li>➢ 打开对公客户营销的致命黑箱子。</li> <li>➢ 精用对公客户策略营销七大工具。</li> <li>➢ 布局对公客户营销的 7 大关键人。</li> <li>➢ <b>银行案例：客户经理张楠的困惑。</b></li> </ul>

<p><b>5. 团队主动营销策略</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>在金营销和服务的过程中：客户经理如何去挖掘客户的潜在需求，如何运用科学的方法找到客户的痛点。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如何去收集个人客户的关键信息。</li> <li>➤ 如何进行个金拜访前的精心准备。</li> <li>➤ 如何打造赢得客户信任的开场白。</li> <li>➤ 如何在接触客户后推荐你的产品。</li> <li>➤ 如何根据回应处理客户相关异议。</li> <li>➤ 如何有效引导客户促成最后协议。</li> <li>➤ <b>影视案例分析：柳暗花明又一村。</b></li> </ul>
<p><b>6. 客户的成交与维护</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>如何处理客户的异议，如何避免成交中的致命误区？客户成交后，你又如何保持与他们的长久的合作关系，以便实现客户增值目的。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 高效客户异议处理六大基本步骤。</li> <li>➤ 掌握客户成交中的五大策略法则。</li> <li>➤ 客户成交中的七大基本注意事项。</li> <li>➤ 应用期望值管理法处理客户投诉。</li> <li>➤ 分析客户的未来潜在需求与方向。</li> <li>➤ 两家地毯公司的服务看服务意识。</li> <li>➤ <b>影视案例：个人客户期望值处理。</b></li> </ul>
<p><b>7. 客户经理自我成长</b></p> <p><b>我们要能回答：</b>作为银行的网点客户经理，如何在工作中规划自己未来职业生涯？如何为自己设定清晰的职业目标？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 科学管理自己的时间和工作效率。</li> <li>➤ 高效率而科学的管理你顶头上司。</li> <li>➤ 清晰界定自己未来发展的调试力。</li> <li>➤ 一个网点客户经理真情告白启示。</li> <li>➤ 不断设定客观清晰未来职业目标。</li> <li>➤ 拥抱未来 — 抛出你的职业之锚。</li> <li>➤ <b>影视案例：一个客户经理的告白。</b></li> </ul>
<p><b>第二阶段：营销外拓实战辅导（3天1晚）</b></p>	
<p><b>第三天上午</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分小组进行本区域营销外拓</li> </ul>
<p><b>第三天下午</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分小组进行本区域营销外拓</li> </ul>
<p><b>第四天上午</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分小组进行本区域营销外拓</li> </ul>
<p><b>第四天下午</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分小组进行本区域营销外拓</li> </ul>
<p><b>第五天上午</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分小组进行本区域营销外拓</li> </ul>
<p><b>第五天下午</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 分小组进行本区域营销外拓</li> </ul>
<p><b>第五天晚上</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 外拓项目收尾、成绩播报</li> <li>➤ 外拓冠亚季军颁奖</li> <li>➤ 领导讲话、对外托进行总结</li> </ul>

◆ **项目成果及落地跟进**

培训及外拓项目现场收获	培训及外拓项目后续跟进
<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 外拓营销流程各个环节的营销话术及推动方法：如客户邀约话术、开场白话术、产品介绍话术、异议处理话术，成交话术以及客户转介绍话术等等。</li> <li>2、 外拓营销过程中的一些工具和模型：如公私联动模型、影响力覆盖模型、营销定位点模型、客户价值开发模型以及客户需求开发模型等等</li> <li>3、 外拓营销过程中的外拓营销业绩，各类重点推进的金融产品成交数量、额度、积分等等</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、 培训及外拓辅导项目结束后一个月时间填“后续行动改善计划”，对内容应用成果计划进行推动。</li> <li>2、 项目结束后半年内进行线上问题答疑，以微信群辅导的形式进行，每两个月一次答疑，每次一个小时。</li> <li>3、 提供外拓营销考核跟进办法以及外拓长久推动措施建议方法。促进外拓营销的常态化发展</li> </ol>