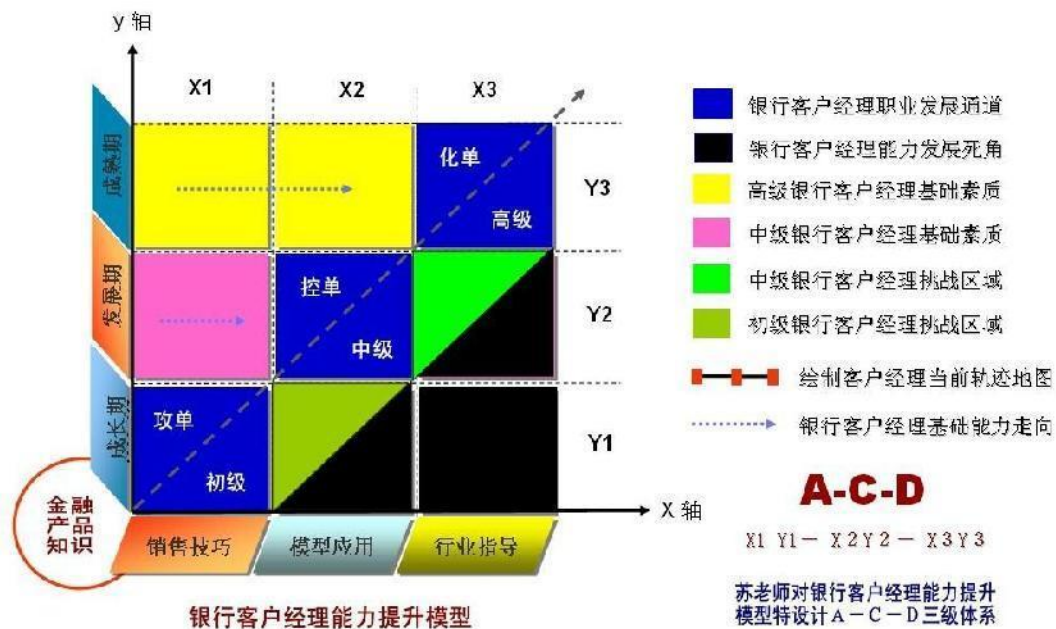


对公客户营销业绩突破的六大关键时刻对抗赛

(本课程专门为中级对公客户经理定制)

◆ 项目实施背景

针对银行业务领域激烈的竞争态势，银行当前重中之重的工作是要持续不断的大力开拓新客户，同时能够高效稳定老客户，不断减少业务运营成本，尤其是银行对公客户业务的获取和保有能力直接决定银行的收益和前景。如何快速而充分发挥银行在对公客户业务领域的竞争优势地位，如何快速提升银行对公客户经理队伍的整体营销竞争力，尤其是客户经理的一线实际操作能力，苏建超先生经过长期的研究将银行客户经理分为三个级别：初级对公客户经理、中级对公客户经理和高级对公客户经理：



◆ 项目实施目标

对公客户营销突破的六大关键时刻针对的是银行中级对公客户经理的品牌课程，其设计思路具有三个特点，**第一是紧密与银行对公客户营销实战结合，给出能够实际运用的营销工具；二是营销工具做到量化管控，今天学习完明天就能回去用，三是用营销过程的整体管理控制来代替单一的点穴式营销，通过控制过程来控制结果。**课程主体全部由对公客户实际案例组成，每个部分都是从案例研讨开始，引出本销售环节的关键知识点，给出优秀答案，并研讨以启发学员思维。

中级客户经理培训重在启发，在启发的基础上**“让他们自己做”重点是营销模型应用**，部分客户经理和我讲道在需求开发方面往往出现偏差，导致客户抵触，我们通过需求开发工具让中级客户经理达到**“上好阵，目的清晰，方向明确”**。

◆ 项目实施模块

- 1、**营销机会突破**，通过案例分析，引导学员树立客户“**精确定位**”能力，使学员能够快速找到目标客户并且能够准确分析其成功机率有多大，使有限的资源用到最有价值的客户身上。
- 2、**市场对接突破**，通过案例分析，引导学员树立“**精确营销**”意识，并学习掌握“**产品与客户适配度分析表**”，学会通过寻找产品与客户的最佳契合点而使自己工作卓有成效。
- 3、**关键人员突破**，使学员了解谁才是**真正的关键人**，并通过六步法最终突破关键人。其中学员将重新思考和明确客户经理应该是能**帮助企业解决问题的伙伴**，而不是一个销售人员。。
- 4、**竞争定位突破**，旨在通过案例分析，引导学员在客户竞争中如何**凸现我行优势**，并且能够找到区别于其他银行的关键点，从而**打开影响客户的黑箱子**，让客户明确我方产品服务的价值点。
- 5、**营销战术突破**，旨在通过案例分析，让学员知道在竞争中如何进行**营销战术选择**，并且选择最佳的应对方法拿下目标客户，从而使我行在与竞争对手的较量中**占据核心优势**。
- 6、**客户服务突破**，旨在通过案例分析，使学员重新认识到客户服务的价值，以及客户服务的中心任务也最终目的，即促成二次销售的机会（让客户忠诚），而不仅仅是客户满意。要让学员树立起：**客户服务的开始就是二次销售的开始**这一理念。

◆ 项目实施内容

教学程序与环节	主体内容		教学模式	教学时间	
第一天					
课程开篇	讲师介绍		演讲	09:00— 09:30	
	课程目标				
	课程规则				
	团队建设		互动进行		
课程主体	序幕：做成功而且快乐的客户经理		提问互动	09:30— 10:00	
	— 中场休息 —			10:00— 10:15	
	机会突破	对公客户经理小张困局	剧情1：销售任务下达后	情景模拟 案例研讨	10:15— 11:00
			小组分析与讨论		
		案例解析—找寻客户四步法	讲授		
	机会突破	对公客户经理小袁困局	剧情2：成功机率有多大	情景模拟 案例研讨	11:00— 12:00
小组研讨与展示					
案例解析—机会评估量化法			讲授		
午餐，午休				12:00— 13:30	

课程主体	产品突破	华强集团金融需求对接	剧情介绍：不该出现的失误	情景模拟案例研讨	13:30—14:30	
			小组分析与讨论			
			案例解析—产品适配分析表	讲授		
		华强集团金融产品呈现	剧情介绍：王总监的困惑	情景模拟案例研讨		14:30—15:30
			小组分析与讨论			
			案例解析—产品呈现五步法	讲授		
— 中场休息 —					15:30—15:45	
课程主体	关系突破	天向资本金主办行招标	上集：天向基本户招标	情景模拟案例研讨	15:45—17:00	
			小组分析与讨论			
			案例解析—客户关系推进表	讲授		
第二天						
课程主体	关系突破	天向资本金主办行招标	中集：天向基本户招标	情景模拟案例研讨	9:00—10:20	
			小组分析与讨论			
			案例解析—决策流程六步曲	讲授		
— 中场休息 —					10:20—10:35	
课程主体	关系突破	天向资本金主办行招标	下集：天向基本户招标	情景模拟案例研讨	10:35—12:00	
			小组分析与讨论			
			案例解析—决策流程六步曲	讲授		
午餐，午休					12:00—13:30	
课程主体	定位突破	A集团：柳暗花明又一村	剧情1：育人公司金融保卫战	情景模拟案例研讨	13:30—14:30	
			小组分析与讨论			
			案例解析—三维定位模型	讲授		
	定位突破	雷雨过后	剧情2：育人公司金融保卫战	情景模拟案例研讨	14:30—15:30	
			小组分析与讨论			
			案例解析—8大竞争战术	讲授		
— 中场休息 —					15:30—15:45	
课程主体	战术突破	雷雨过后	剧情3：育人公司金融保卫战	情景模拟案例研讨	15:45—16:30	
			小组分析与讨论			

			案例解析—8大竞争战术	讲授	
	服务突破	两家地毯公司服务启示	剧情：一次迟到的投诉	情景模拟 案例研讨	16:30— 16:55
			小组分析与讨论		
			案例解析—期望值管理五步法	讲授	
第三天					
案例 实操	上午	实操模块 1	竞争机会分析	小组实战	全天
		实操模块 2	金融产品对接	小组实战	
		实操模块 3	客户关系突破	小组实战	
	下午	实操模块 3	竞争定位锁定	小组实战	
		实操模块 4	竞争战术选择	小组实战	
		实操模块 5	服务策略突破	小组实战	
晚上	实操案例模块优化		六大部分内容进行系统化	小组模拟	19:00-21:30
第四天					
案例 模拟 对抗 大赛	上午	第一组	实战对抗+现场答辩+精彩点评	演绎自省	全天
		第二组	实战对抗+现场答辩+精彩点评	演绎自省	
		第三组	实战对抗+现场答辩+精彩点评	演绎自省	
	下午	第四组	实战对抗+现场答辩+精彩点评	演绎自省	
		第五组	实战对抗+现场答辩+精彩点评	演绎自省	
		第六组	实战对抗+现场答辩+精彩点评	演绎自省	
结束	课程总结及结束			互动	16:55— 17:10
<p>Attendees/参加者： 银行从业 3-5 年的中级对公客户经理、部门主管以及其他相关营销实操管理人员</p> <p>Schedule/培训时间： 4 天 1 晚中文辅导课程（每天 6 小时）（晚上按照 0.5 天计算）</p>					