

# 存量客户盘活技巧

## 课程背景：

近年来，随着银行业竞争的日趋激烈，对现有银行存量客户的争夺成为各个银行关注的焦点。在快速新增客户的同时，如何有效做好存量客户的盘活和维护，也成为银行各级营销主管和营销人员必须面对的重要营销课题。

## 课程收益：

通过对课程学习，从存量客户的现状及客户分析出发，重点梳理了存量客户的盘活与维护技巧，通过大量的案例及现场演练，启发对存量客户的营销及服务思维，进而提升存量客户的有效盘活及维护技能。

- 1.明确目标：明确需要激活的存量客户的特征及优先级
- 2.掌握方法：掌握休眠客户唤醒的常用方法
- 3.学习话术：学习个人休眠客户建立信任、邀约沙龙、升级服务等参考话术
- 4.借鉴模式：学习他行激活存量客户的案例，探寻出一条适合自身银行及客户的激活模式

**课程时间：**1天；6小时/天

**课程对象：**支行行长、内训师、客户经理、理财经理、网点各各岗人员、网点负责人、理财经理、个人业务顾问等

**课程形式：**以讲解、示范、训练为主，通过多媒体演示，对培训对象进行现场模拟训练，使其得到体验式的分享与启示，从而使培训效果达到最佳。

## 课程大纲：

### 第一讲：锁定目标存量客户,深入了解存量客户的特点

- 一、哪些客户需要激活
- 二、潜在价值存量客户的特征
- 三、激活存量客户的优先级设定

### 第二讲：激活存量客户的四大方法

- 一、主动联系
- 二、特别提醒
- 三、奖励忠诚
- 四、服务递进

### 第三讲：激活存量客户的步骤

- 一、列名单
- 二、发送服务通知短信

**案例：**某建行走进社区宣传激活闲置账户活动

- 三、电话追踪与客户筛选
- 四、短信及电话维护
- 五、邀约参加理财沙龙

## 六、产品说明及营销

### 第四讲：常用激活话术

#### 一、短信自我介绍四大策略

- 1.价值术
- 2.尊重术
- 3.亲和术
- 4.兴趣术

#### 二、存量客户的电话邀约及参考话术

#### 三、事后客户跟踪三部曲

- 1.现场没来的客户
- 2.现场成功销售的客户
- 3.现场来了但未成交的客户

### 第五讲：接触营销技巧

- 一、建立信任
- 二、四步找到需求突破口
- 三、产品介绍
- 四、异议处理
- 五、交易促成

### 第六讲：案例分析及演练

请学员设计一套存量客户激活的策略及流程话术并进行演练。

#### 参考案例：

零资产账户的激活

资产较少的贷款客户激活

信用卡未开卡及动卡率较低的激活