

《银行厅堂主动营销》课程大纲

【培训对象】 大堂经理、理财经理、客户经理等

【课程时间】 1天（6课时）

【课程收获】

- 1.培养正面积极的营销态度，有利于日常工作绩效的提升。
- 2.透过激发积极的主动服务营销精神，提高对客户的服务质量，深度挖掘客户。
- 3.专业化的主动应销技巧，强化营销能力，突破业绩瓶颈。
- 4.加强客户沟通能力，有效做好客户维护，与客户建立长期关系。
- 5.建立良好的营销习惯，主动热情的做好客情关系，提升银行竞争力。

【培训方式】 互动式教学、案例分析与演练、小组研讨、角色扮演等

【培训内容】

前言：

银行新职场精神：

要死心塌地，不要三心二意

要竭尽全力，不要量力而行

要团队合作，不要孤军奋斗

第一单元：从优秀到卓越的工作角色

- 1.工作意味着什么？
- 2.银行营销工作的本质
- 3.银行营销工作的特性
- 4.重新定义银行服务营销工作的价值
- 5.银行营销工作对于个人成长的价值
- 6.从优秀到卓越的职场软实力

案例研讨：新时代的新挑战，竞争加剧的银行业，如何突破营销业务的瓶颈在那里？

第二单元：主动营销理念

- 1.什么是主动营销？
- 2.产品与服务满足客户心理的层次
- 3.银行服务营销的意义
- 4.银行主动营销的特点
- 5.网点成功销售的关键

案例研讨：网点服务关键时刻

6.如何在网点同时销售多种产品？

案例研讨：客户到底要什么？

实务演练：有效的交叉营销话术！

第三单元：了解你的客户

- 1.认识我们的客户
- 2.银行客户需求分析
- 3.常见客户心理与行为
- 4.发现潜在客户

案例研讨：如何把握目标客户进入的时机？

- 5.银行优质客户细分
- 6.银行优良客户三大类

案例研讨：优质公司客户与优质个人客户的主要标准？

行动方案：盘点客户，制作客户管理卡，安排工作执行计划！

第四单元：主动营销流程

案例研讨：有效销售的行动计划！

- 1.做好销售前的准备
- 2.成功营销的关键（55-38-7法则）

3.如何有效的与客户谈资？

4.有效判定银行客户的性格

5.面对不同客户的有效沟通

6.销售流程的正确运用

案例研讨：因人而异的沟通方略

第五单元组织：客户关系维护与管理

1.客户关系管理原则

2.客户关系管理技术

3.有效建立客户关系

4.目标客户的拓展

5.制定目标客户访问计划

案例：电话约访客户的技巧

6.推动服务客户计划

案例研讨：如何有效建立每日工作报告制度？