

银行高端客户的开发与维护

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

作为高端营销与维护人员，你是否经常有这样的遭遇和困惑：80%的业绩来自于20%的大客户。根据20/80法则，如果能对这部分高端客户提供针对性的服务，提高客户的满意度，他们就很可能成为银行的忠诚客户，从而持续不断地为机构创造业绩。

那么高端客户拓展维护又有哪些策略和技巧？又该如何建立长久且稳定的客户关系？

本课程讲授大客户批量拓展及关系深度经营的原则和技巧，分享标准化大客户拓展及维护体系，梳理大客户营销关键，助力机构实现业绩倍增！

【课程收益】

- 帮助银行员工了解高端客户的特点和需求；
- 掌握高端客户开发的策略和技巧；
- 学习如何有效地建立和维护高端客户关系；
- 提升对高端客户服务的专业水平。

【课程对象】各金融机构的主管领导、私行顾问、投资顾问、理财经理、客户经理和其他营销岗位等

【课程时间】1天（6小时）

【课程大纲】

一、高端客户群体有哪些特征？

1. 高净值个人和企业的定义和分类

- 高净值个人
- 高净值企业

2. 高端客户的特点、需求和投资偏好

3. 了解不同领域的高端客户

- 金融业：包括银行、证券、保险等金融机构
- 房地产业：房地产开发商、地产投资公司等。
- 制造业：高端制造企业、工程承包商等。
- 科技行业：科技公司、互联网企业等。
- 医疗健康领域：医院集团、生物科技公司等。
- 媒体与娱乐业：电影制片厂、音乐唱片公司等。
- 零售业：奢侈品牌、高端消费品公司等。
- 文化艺术领域：博物馆、画廊、艺术品拍卖行等。
- 酒店与旅游业：豪华酒店集团、私人度假村等。
- 能源与矿产业：油气公司、矿业企业等。

二、高端客户有哪些开发策略？

1. 客户分析与定位

- 定义客户画像
- 制定客户标准

2. 潜在高端客户挖掘方法

- 公私联动高知客户、企业主客户开发
- 供应链企业主客户开发
- 社区园区企业主客户、富裕家庭客户开发
- 高端消费平台大客户开发
- 大客户圈层开发
- 主动发起大客户活动开发
- 客户转介绍及个人IP打造吸引大客户开发

3、个性化推荐产品与服务

- 客户需求分析
- 资产配置策略
- 个性化产品推荐
- 定期更新和调整
- 个性化服务提供
- 持续监测和学习
- 专业团队协作

三、如何建立与维护高端客户关系？

1、高级沟通技巧与谈判能力

- 倾听和理解
- 有效表达
- 提问技巧
- 积极反馈
- 调整沟通风格
- 冲突管理
- 谈判技巧
- 推动合作

2、客户需求调研与满足方法

- 直接沟通
- 问卷调查
- 数据分析
- 市场研究
- 客户反馈和投诉
- 客户关系管理系统
- 综合团队智慧

3、组织精准活动，加强互动交流

- 客户调研

通过市场调研和分析，了解客户的需求、偏好和兴趣爱好

- 客户分层

根据客户特征和需求进行分层，将客户划分为不同的群体

- 个性化营销

根据不同客户群体的特点和需求，提供个性化的活动内容。

- 活动形式多样化

根据活动目标和受众需求选择适当的形式。

- 互动设计

在活动中设置互动环节，鼓励参与者积极参与。

- 利用科技手段

- 运用现代科技手段增强活动的互动效果。

- 社交媒体平台：

通过社交媒体平台（如微信公众号、微博等）建立与客户的线上互动渠道。

- 后续跟进

活动结束后，及时回访参与者并提供进一步的支持和服务。

- 数据分析和评估

对活动效果进行数据分析和评估，了解客户参与度、满意度以及达到的目标

四、如何提升个人财富管理技能？

1、资产配置与风险控制策略

- 多元化投资
- 资产组合优化
- 长期价值投资
- 风险分散
- 定期再平衡
- 做好风险评估
- 保持充足流动性
- 紧密检测及时调整

2、投资产品和市场分析

- 基本面分析
- 技术分析
- 宏观经济分析
- 行业分析
- 风险评估
- 盈利预测
- 波动分析
- 资产配置分析
- 市场情绪分析

3、财富传承与规划

- 制定遗嘱
- 成立信托
- 税务规划
- 教育子女
- 保险规划
- 考虑慈善事业
- 定期评估和更新规划

五、高端客户服务管理

1、了解并满足高端客户的特殊需求

- 个性化服务
- 高品质产品
- 专业顾问团队
- 隐私保护
- 礼遇待遇
- 灵活便捷交易渠道
- 社交活动和网络平台
- 跨境服务
- 持续关系管理
- 不断提升服务水平

2、快速响应和解决客户问题

- 建立快速响应机制
- 重视沟通
- 提供多渠道支持
- 建立大客户问题知识库
- 主动解决问题
- 跟踪问题处理进度

➤ 不断改进

3、定期回访和关怀策略

➤ 确定回访频率

➤ 个性化沟通

➤ 定期更新产品和服务

➤ 感谢信函或礼品

➤ 定期客户满意度调查

➤ 组织专属活动或研讨会

➤ 跟踪和解决问题

➤ 建立长期合作伙伴关系