

《政府营销策略与客情维护技巧》

主讲：李瑞倩

【课程背景】

因存款基数大、波动小、成本低、沉淀多，政府机构类客户已成为商业银行存款工作的重中之重，而政府机构类客户政策性较强，任何政策变动如管理部门变更、管理职能变动都会带来存款市场的重新布局和整合，对商业银行影响巨大，如财政集中支付制度的改革就给先期介入的银行带来了巨大存款收益。之前，国地税合并、社保管理部门变更等系列改革给商业银行带来了新的业务机会，当下，新冠疫情对经济和民生的影响极大，国家财政政策趋向宽松，地方财政支出类项目密集发布，央行和监管部门配套政策快速跟进，如何把握疫情之后的业务机会，如何借力央行、监管政策，皆需商业银行加强学习，重理思路。

【课程收益】

- 了解新时期机构业务发展的形势和变化
- 了解机构类客户概述与商业银行营销机遇
- 掌握政府客户营销拓展的新型模式
- 掌握银行版政务礼仪

【课程时间】0.5天（6小时/天）

【课程对象】银行人员

【课程方式】讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练+强化训练

【课程大纲】

一、政府机构平台对银行对公发展的重大意义：

1.新时期机构业务发展的形势和变化；

- 新时期机构业务发展的五大形势；
- 机构业务客户的需求转型特点；
- 机构业务营销的三大变革；

2.政府机构平台在对公大前台的重要性；

- 机构业务在银行发展的重要性；
- 机构业务部门到底应该怎么干；
- 机构客户经理营销市场的“点”在哪里；
- 主要讲述“实战案例”，江苏嘉吉粮油大型客户，带动的各项业务发展及政府营销重要性。

二、机构类客户概述与商业银行营销机遇

1.政府机构类客户概述

- 定义和分类
- 财政国库收支架构
- 财政国库账户体系（五大类账户）

2.财政收支资金流转与沉淀（分析存款沉淀在哪里）

- 税收收入
- 非税收入
- “五险一金”等专项资金
- 特殊专用资金（彩票、救灾、扶贫、三农、维修基金等等）
- 政府性基金等其他资金

3.商业银行营销机遇

- 财政收支
- 预算单位收支
- 国库券和政府发债
- 学校、医院
- 事业单位与社会团体等
- 案例：发债项目营销与存款配置方案
- 政府平台融资贸易背景解决方案
- 某银行国有医院综合营销方案（智慧医疗+流通企业融资）

三、政府客户营销拓展的新型模式

1.政府客户到底应该如何营销和维护：

- 找准目标，精准定位；
- 运用情商，才能感动对方，同业竞争要凸显先进性；
- 换位思考，欲要取之 必先予之 才能决胜千里；
- 平台如何搭建，才能事半功倍；

2.政府资源如何有效利用：

- 政府平台是一把“双刃剑”；
- 如何通过政府平台，营销机构存款大客户；
- 如何在政府资源网站，获取营销信息，从而实现客户增长；
- 如何利用政府平台做好当地大客户的营销引荐及跟进工作；

四、政府大客户营销助力剂-银行版政务礼仪

1.政务礼仪的核心是：规矩

- 什么是政务礼仪
- “政务礼仪”和“商务礼仪”的差异化
- 政务礼仪遵循哪些规矩
- 所谓“讲政治”体现在政务礼仪的方方面面

2.团队专业化、职业化要旨

- “政务礼仪”是交往规矩也是艺术
- “政务礼仪”交往的要点：摆正位置与互动
- “政务礼仪”适用于政府
- 内强素质、外塑形象

3.政企交往中的有效沟通的实现

- 沟通的重要性及有效沟通的必要性
- 人际交往尊重为本
- 尊重他人即意味着尊重对方的价值观及其选择

4.政务礼仪模块化

- 仪容、仪表、仪态
- 宴请礼仪（酒桌文化）
- 乘车、头车礼仪
- 电话、微信礼仪
- 政企谈判礼仪
- 交谈礼仪
- 会务礼仪
- 签约礼仪