

# 《从客户关系增进到忠诚客户培育的痛点解决》

主讲：李瑞倩

## 【课程背景】

中国式营销要符合中国文化与中国人的人性，以往的培训出现问题，各种公式各种套路让学员反馈听起来特别有道理，做起来却很难落地，中国式营销的核心在于客户关系维护，当银行人与客户关系到位了，营销变得异常简单，银行人要求买什么客户就买什么，反之硬性用技巧去攻击客户则达不到预期效果，那如何那客户把关系搞好则成为银行人必须考虑的前提，这是在营销技巧以上的层次也是基础，本课程将针对以上问题，协助学员提升商务素养，做好客户关系管理，提高客户忠诚度，以增进自己的工作的效率，进而提升企业整体的效率。

## 【课程收益】

- 了解银行客户关系的现状与挑战
- 掌握增进客户关系的策略与方法
- 掌握忠诚客户培育的策略与方法

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程对象】对公客户经理

## 【课程大纲】

### 一、银行客户关系现状及挑战

#### 1. 客户关系管理的重要性

- 对公客户经理的角色认知
- 客户关系管理在银行业务中的地位和作用
- 提升客户关系管理的重要性

#### 2. 银行客户关系现状分析

- 客户需求
- 客户行为
- 竞争加剧

#### 3. 中小企业金融需求的痛点

- 融资难、融资贵
- 金融产品和服务创新不足
- 客户体验不佳

#### 4. 客户经理的营销困惑

- 客户关系管理不到位
- 缺乏有效的客户挖掘和精准营销手段
- 客户维护和服务的难度增大

#### 5. 客户关系增进面临的挑战

### 二、增进客户关系的策略与方法

#### 1. 客户细分与画像

#### 2. 产品创新与优化

#### 3. 服务升级与体验改善

#### 4. 精准营销与客户挖掘

#### 5. 客户沟通与互动

- 初步接触：建立良好关系和印象

- 获取信息：关键动作—获取客户信息，开卡或购买理财产品
- 挖掘需求：关键动作—持续联系，挖掘产品需求
- 情感联络：关键动作—满足客户个性需求，利用活动再次链接情感
- 深度经营：关键动作—建立持续联系，挖掘深度需求

## **6.客户维护与关怀**

### **三、忠诚客户培育的策略与方法**

#### **1.挖掘客户价值**

#### **2.建立长期合作关系**

#### **3.提升客户满意度和忠诚度**

#### **4.高效团队建设与领导力提升**