

# 《商业银行对公营销技能提升》

主讲：李瑞倩

## 【课程背景】

随着国家金融改革的深入，商业银行业务的不断拓展，对银行客户经理团队的需求越来越大，要求也越来越高。如何快速有效的培养出高质量的客户经理成为各家银行面临的一大难题。

银行竞争往往体现为一线对公业务人员的竞争：为什么有的客户经理千辛万苦却很少出业绩？为什么银行不断投入却很少产出？为什么客户经理之间的业绩会相差十倍甚至几十倍？兵在精而不在多，只有透彻地了解客户经理的能力构造和营销战术运用规则，才能够快速提高客户经理的单兵作战营销能力。

该课程是针对对公业务人员而设计的，紧密联系银行对公业务实际工作，帮助学员加深对课程内容的认识和理解，而所有的练习均以学员在银行这实际销售工作的真实案例为基础，使学员在课程上就可以总结出一套针对自己实际工作的销售实战技巧。

## 【课程收益】

充分了解银行营销业务的意义明确自身的角色定位

理解营销业务流程，快速进入角色

学会需求客户分析方法，找到目标客户

掌握对公业务开展的基本技巧

## 【课程特色】

实战性：简单适用的工具与方法，避免复杂费解的理论，有助于学员用于实际工作

互动性：课程中互动式教学、案例分析、学员演练，有助于学员理解

创新性：以创新思维理念和系统思考方法进行问题分析，突破思维习惯，提升工作效率

【课程对象】对公客户经理

【课程时间】1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、客户经理营销概述

#### 1、银行业营销的特点

- (1) 银行营销概念
- (2) 对公业务营销流程

### 二、客户经理的工作内容和职责

- 1、客户经理的角色认知
- 2、客户经理必备的要素
- 3、客户经理成长的三个阶段

### 三、客户需求分析

#### 1.对公业务产品分析

#### 2.客户需求分析

- (1) 客户需求类型
- (2) 产品与需求的结合度

(3) 主要竞争对手分析

### 3. 客户情报搜集

(1) 讲解：客户信息收集的突破口

(2) 分析讨论：公司行业情况、公司架构、公司经营情况、关键人锁定

## 四、营销渠道拓展

### 1、服务营销

讲解：服务营销的关键要素

### 2、交叉销售

讲解：产品组合，公私联动

### 3、主动营销：扩护提质

(1) 讲解：电话、短信、微信的营销技巧和话术

(2) 分析：企业客户拜访营销实施技巧

(3) 营销拜访前充分的准备

(4) 拜访营销实施

(5) 拜访实施后执行策略

讨论：根据客户资源情况，分析对公企业客户

分析：银行对公产品组合及营销话术

## 五、营销沟通技能提升

### 1、取得客户信任

(1) 讲解：知己知彼，客户利益至上，赞美力量

(2) 分析：实用话术总结

### 2、挖掘客户需求

(1) 讲解：需求的三个层次挖掘，提问式挖掘技巧

(2) 分析：实用话术总结

### 3、产品介绍与展示

(1) 讲解：黄金法则，准备销售工具

(2) 分析：实用话术总结

### 4、促成成交

(1) 讲解：促成成交的核心方法

(2) 分析：实用话术总结

### 5、异议处理

(1) 讲解：异议分类，正确分析客户异议技巧

(2) 分析：实用话术总结

### 6、客户维护与二次开发

(1) 讲解：维护方式，提升客户忠诚度与转介绍率

(2) 分析：实用技巧

(3) 案例：过往营销案例分析