

信用卡营销、风控、催收特训营

主讲：张光禄老师

【课程受众】

银行信用卡中心全体员工、银行网点管理者、客户经理、理财经理等相关需求者

【课程时长】1~2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、我们干的到底是一件什么样的工作？

1. 信用卡发卡工作在银行业发展中的战略意义及深远影响
2. 信用卡市场需求深度分析
3. 信用卡市场面临的机遇与挑战
4. 你和财富之间仅差这一张小小的卡片
5. 让我们一起来看看信用卡相关政策规定与约束

例：从原中国银保监会、中国人民银行发布的《关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》看政策调整

二、当下营销现状分析

1. 我们对自己的绩效达成率满意吗？

每天都和前台巧周旋，时不时还躲保安
天天扫楼扫到腿抽筋，绩效没见咋增长
日日摆楼摆摊摆商超，摆的自己心发毛
领导任务指标追的紧，客户开发挺苦恼

2. 你是在做一件事情、一份工作还是一份事业？

- (1) 单纯的认为自己只是在从事简单的推销工作
- (2) 每天只想着眼前的业绩指标如何达成
- (3) 客户销售只是简单的买卖行为

3. 为什么我们很努力还是没能达到我们想要的结果？

- (1) 市场格局发生了翻天覆地的变化
- (2) 核心销售业绩达成公式分享

三、保障信用卡发卡任务达成的核心

1. 定思维

- (1) 想法决定思维，思维决定行为，行为影响成果
- (2) 从结果思维转化为成果思维

2. 定目标

- (1) 你的目标到底是什么
- (2) 如何定好你自己的业绩目标
好的目标是推动你前行的无穷动力
- (3) 突破你心中的边界，创造你的销售奇迹

例：浦发银行信用卡销冠的信用卡营销目标设定法

现场演练：分小组定出你的目标

3. 定策略

- (1) 为什么信用卡营销要制定策略

(2)8大策略可以带来更好的业绩

(3)如何制定属于自己的专属营销策略

例：浦发银行信用卡销冠的信用卡营销策略

现场演练：分组进行营销策略的定制

4.盯执行

(1)任务目标分解法

(2)过程要分级分步执行

设置游戏化执行过程，提高执行兴趣度

(3)自驱力的打造和应用

5.做考评

(1)用当下产生的结果进行数据分析

(2)绩效改善三步法缩短你和目标的差距

四、信用卡的全场景营销

1. 外拓营销

(1)陌拜：扫楼、扫街、扫商户

(2) 已知线索拜访

(3) 公私联动开发

(4) 老客户转介绍

2. 电话营销

(1) 定好自己的目标客户群

(2) 量大是一切成功的关键

(3) 通过和客户的沟通挖掘客户痛点

(4) 用产品为客户设计痛点的解决方案

(5) 坚持不懈，不放过任何一个成交的机会

3. 互联网营销

(1) 种草

(2) 长草

(3) 拔草

五、营销技巧加速目标达成

1. 充足的售前准备让你的营销事半功倍

(1)挖掘信用卡产品核心卖点

信用卡分期业务卖点挖掘 信用卡积分卖点挖掘

电子支付卖点挖掘 信用卡增值业务卖点挖掘

(2)挖掘潜在客户的核心需求

现场演练：对本行信用卡卖点和客户需求进行小组通关

2.销售过程中的6大核心障碍

3.解决销售6大核心障碍的8大解决步骤

4.客户异议处理的3大方法

六、营销心态决定你的营销效果

1. 心态决定执行过程的稳定性

2. 面对大量拒绝，我们该如何减小对我们幼小心灵的伤害

3. 心态自我调节的5大步骤

七、银行信用卡贷前审批的风控知识及管控策略

1. 信用卡申请时申请人的三大数据分析

- (1) 不变数据
- (2) 限制性变化数据
- (3) 变化数据

2. 信用卡审批时的多维度客户信用评估

- (1) 性别、年龄、学历、婚姻状况
- (2) 手机在网时长、常联系人
- (3) 资产水平、收支水平
- (4) 消费水平、消费时间、地域、行业特征
- (5) 逾期记录、黑名单

3. 信用报告的引入

- (1) 内部信用报告
- (2) 外部信用报告
人行信用报告、第三方信用报告、其他类信用报告

4. 一张看似简单的申请表并不简单

例：浦发销冠从申请表内的申请信息进行深度分析潜在风险

八、银行信用卡贷前欺诈手段与防控措施

1. 信用卡能给客户带来的九个主要功能和两大核心功能
2. 客户申请信用卡的核心诉求
3. 客户为什么要进行虚假信息进件申请
4. 常见的虚假信息进件申请项

- (1) 客户身份造假

例：某房地产中介从业人员冒用多个身份进行多家银行信用卡申请操作

- (2) 客户工作信息造假

工作单位、工作岗位、工作职位、工作年限、单位座机、年收入（含提供虚假银行流水）

例：某客户在申请信用卡时提供提前制作好的假银行流水和机动车行驶证作为财力证明

5. 有效识别客户常见的的虚假申请

- (1) 通过内外部征信报告进行基础信息比对
- (2) 通过互联网公开信息比对进行核验
- (3) 通过三大电信运营商的电话分布规律进行侧面核实

例：浦发销冠团队运用核查申请人提供的工作单位座机号段，识别虚假申请信息，提前降低风险发生率

九、关于信用卡催收的方法与技巧

1. 信用卡催收背景分析

- (1) 信用卡不良现状
- (2) 信用卡产生不良的原因
- (3) 信用卡不良催收的重要意义

2. 信用卡电话催收技能提升

(1) 电话交谈的技巧

- ①掌握通话时间
- ②带着微笑打电话
- ③训练你的机智和幽默感
- ④把解决问题的积极想法和客户沟通
- ⑤提高自己的说服力
- ⑥运用有效的说话结构
- ⑦灵活运用沟通表达的技巧
- ⑧电话催收的基本礼仪

(2) 电话催收技能提升

- ①电话催收人员必备素质
- ②电话催收冷热水效应
- ③电话催收前的准备工作
- ④准备好日程表、话术脚本等催收相关事项
- ⑤设计好话术和说话语气，并提前演练
- ⑥突破让人厌烦的“拦路虎”
- ⑦ 正确的开场白
- ⑧体现专业素养
- ⑨获取掌控权
- ⑩适时给予客户适当地反应
- ⑪ 运用好声音技巧
- ⑫ 被拒绝不等于失败

(3) 电话催收十大要点

- ①要保持好心情
- ②要做好事前的准备工作，做好文字计划
- ③要选对时间，找对人
- ④要有好态度，有礼貌，认真而友好，不轻浮
- ⑤要专注，把所有的注意力集中在债务人身上
- ⑥要机敏，善于应对对方的刁钻无理之举
- ⑦要逼迫对方，让债务人感觉今天就必须付款
- ⑧要用专业的口吻应答
- ⑨要多次重复，一再提到要求付款的金额和日期
- ⑩要做好记录，并得到对方的确认
- ⑪ 老赖的心态和应对策略

3. 信用卡上门催收技能提升

- (1) 信用卡逾期客户分析
- (2) 信用卡逾期客户类型
- (3) 信用卡客户逾期原因
- (4) 信用卡逾期客户的常见心理
- (5) 信用卡逾期客户的心态
- (6) 催收人员应具备的心理

4. 信用卡上门催收人员基本功训练

- (1) 和贷户同频同率的说

(2) 对不良贷户层层递进的问

(3) 全情投入的听

(4) 利益关切的引

(5) 换位思考的心

(6) 恰当走心的赞

5. 信用卡催收场景训练

十、总结与展望