

《银行信用卡分期客户经理综合技能提升》

主讲：张光禄

【课程背景】

随着经济的持续下行、客户消费观念的转变和市场竞争的加剧，信用卡分期业务逐渐成为银行的重要利润来源之一。银行信用卡分期客户经理作为这一业务的核心人员，其综合技能的提升成为了提高银行服务质量和市场竞争力的关键。

【课程收益】

通过本课程的学习，学员将能够：

1. 掌握信用卡分期业务的基本知识和业务流程；
2. 了解客户需求，根据客户需求制定个性化的分期方案；
3. 提高沟通能力和谈判技巧，有效地说服客户并达成交易；
4. 熟练运用营销技巧和心理学知识，提高销售业绩；
5. 增强风险意识，确保合规开展业务，降低风险。

【课程对象】

银行信用卡分期客户经理、销售代表、市场营销人员及希望提升综合技能的在职人员。

【课程时长】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、小小一张信用卡，承载银行大未来

1. 通过多维度视角看国内信用卡市场发展前景
 - (1) 经济周期对信用卡业务发展的深远影响
 - (2) 人口数量和结构都发生了巨大的变化
 - (3) 城镇化率的数据变化影响着整体市场
 - (4) 全民收入变化对信用卡市场的深远影响

例：疫情期间信用卡用卡需求猛增背后的核心逻辑

2. 通过数据看当前国内信用卡市场发展现状

例：招行信用卡年收入 867 亿，信用卡贷款余额同比增 12.55%，信用卡收入超收入的四分之一

总

3. 信用卡业务已成银行战略布局的重中之重

二、当前市场环境下想做好信用卡分期业务要从多维度进行提升

1. 客户经理思想上的变革
2. 市场客群的定位调整
3. 选定客群的现状分析
4. 选定客群的需求分析
5. 专业知识塑造专业人

三、信用卡分期业务概述

1. 信用卡分期业务的概念和特点
2. 信用卡分期业务的发展趋势和市场需求
3. 分期业务的收益和风险

四、信用卡分期业务流程

1. 分期业务流程及操作规范
2. 分期业务系统介绍及使用技巧

3. 分期业务的风险点和防范措施

五、客户需求分析与方案制定

1. 客户需求调查与分析技巧
2. 根据客户需求制定个性化的分期方案
3. 分期方案的评估与优化

六、沟通与谈判技巧提升

1. 有效沟通技巧与策略

例：杭州银行的一通信用卡分期电话看沟通技巧应用

2. 谈判心理学基础知识

3. 谈判实战演练与案例分析

例：建设银行的一通信用卡分期电话看谈判实战技巧应用

七、营销技巧与心理学应用

1. 营销心理学基础知识
2. 营销技巧的运用与实践
3. 客户心理学在分期业务中的应用

八、合规意识与风险防范

1. 合规意识的培养与强化
2. 分期业务风险识别与防范措施
3. 典型案例分析与经验分享

九、总结与展望