

课程名称：《存量客户经营维护实战技巧》

主讲：史慧 6-12 课时

课程背景：

经过几十年的高速发展和扩张，银行业进入了一个新的发展阶段。激烈的市场竞争、客户金融诉求的不断提升、金融监管的日益规范都对银行业提出了新的要求和标准。为了应对形势的变化，各家银行都在积极转型，不管是智能化网点的打造还是近两年异常火爆的外拓营销其核心都是为了提升客户体验、增加客户资源。存量客户作为网点客户资源的最重要部分，如何维护好现有的存量客户（也包括由外拓等其它形式拓展而来成为存量客户的）显得尤为重要。

本课程旨在梳理存量客户开发维护的背景与趋势，建立相应的开发维护流程，使存量客户的开发和维护成为一个系统的、可供直接实践应用的工作。同时，结合当前互联网金融的发展以及客户行为变化，为大家提供一种“跳出银行做银行，跳出产品做产品”的新模式—异业联盟。最后，给大家方向和思维更要给实现的路径，所以对于营销人员的一系列客户开发维护能力做了进一步分析和

分享，帮大家更好的掌握和实践这门课程。

课程收益：

1. 借鉴模式：通过了解多家银行存量客户分析分层的方法，探寻出一条适合自身银行及客户的存量开发模式。
2. 学习语术：学习到对不同的层级的客户进行需求挖掘升级服务等实用语术。
3. 掌握工具：在需求挖掘的基础上通过活动等与客户进行价值沟通掌握客户价值沟通等行之有效的工具。
4. 提升业绩：通过存量客户开发激活，筛选出高品质客户。

课程对象：客户经理、销售主管

授课方式：

“433”引导介入法——40%课堂讲授引导+30%银行案例+30%行动计划制定与实战演练，将最佳实践与学员想法落地为行动计划，现场制定计划+角色扮演+课后落实。

课程大纲/要点：

一、 存量有效户的价值提升

1. 存量有效户提升的关键

- 1) 掌握客户喜新厌旧的心态
 - 2) 让客户欠下人情
2. 存量有效户提升的关键行为
- 1) 系统梳理
 - 2) 数据库筛选
 - 3) 电话邀约
 - 4) 厅堂营销
 - 5) 实战演练
3. 存量有效户提升的沙龙活动
- 1) 沙龙活动策划的意义
 - 2) 沙龙活动策划的要点与基本内容
 - 客户筛选（结合不同方法与维度）
 - 电话邀约
 - 活动前准备
 - 活动中注意事项
 - 活动后跟进管理
 - 3) 沙龙活动的开展与客户维护案例

4) 实战演练（现场模拟演练、点评）

二、 存量睡眠的激活

1. 搭建存量无效户的批量维护平台
2. 构建增值服务体系
 - 1) 不同类型客户礼品赠送的差异点
 - 2) 建立客户活动与增值服务套餐包
 - 3) 用体验留住客户
 - 4) 用关系营销进行客户常态维护

三、 存量客户维护辅助工具

1. 异业联盟建设方案
2. 联盟商户管理办法
3. 存量客户维护活动指引
4. 存量客户增值服务套餐
5. 微信群管理办法
6. 异业联盟活动话术指引