

# 《标准零售业务营销技能提升与渠道拓展》

讲师：仪青涛

**【课程背景】**零售业务是商业银行战略方向，而房贷业务是零售资产业务的核心。目前而言，大部分银行房贷客户仅仅停留在资产业务上，存款、理财等负债、财富类对银行的贡献度较低。

本课程系通过对房贷客户标准化营销实践及典型案例分析，以及客户经理标准行为和营销方法的讲解与演练为商业银行房贷客户综合营销提供有价值的指导。

## **【课程目标】**

- ✓ 透析零售客户标准化营销方法，破冰营销理念与方法；
- ✓ 讲授并场景演练交叉销售技巧，为客户综合营销提供方法指导。

**【授课形式】**结构型知识讲授+典型案例研习+互动型研讨

**【授课对象】**商业银行零售条线客户经理

## **【课程目录】**

### **第一部分 2023 房地产市场分析及房贷展望**

#### 一、雷声滚滚的一年

1.恒大未解决，碧桂园暴雷了

碧桂园资产结构及暴雷原因分析

碧桂园暴雷的影响

2.央企地产也爆了

远洋重击了央企地产信仰

3.地方政府平台地产暴雷正在酝酿

地产就是地产

二、房地产市场分析

1.房地产的市场逻辑

2.打破市场平衡的因素：价格、收入、人口、政策

三、2023 后房地产市场判断

1.花无百日红

2.涅槃才能重生

3.永远不要相信人定胜天

4.山雨欲来风满楼

5.回归老百姓幸福的真正定义

四、房贷市场分析

1.市场增速放缓

2.房贷结构变化较大

3.风险上升，但仍可控

4.定价中枢下移

**第二部分 房贷渠道拓展与潜力挖掘**

讨论 1：《安家》各角色特征，你喜欢谁？你想成为谁？

讨论 2：房贷客户经理应具备哪些基本素养？

### 一、房产交易的重要变量

- 1.具有吸引力的楼盘
- 2.渠道多元的楼盘销售机构
- 3.口碑佳的二手房中介
- 4.能说会道的销冠

### 二、房贷业务的关键因素

- 1.精准选择合作渠道
- 2.选对渠道的重点合作人
- 3.具有吸引力的产品爆点
- 4.积极、勤快、诚实的你

### 三、精准选择房贷渠道

- 1.新楼盘开发商及销售机构
- 2.排名靠前的二手房中介
- 3.网红销冠

讨论：本地天花板级别的房产经纪有哪些？你知道吗？

### 四、渠道合作的理由

- 1.明确利益标准
- 2.高效的审批及放款
- 3.产品的爆点
- 4.对接人的亲和力

## 5.恰当的礼尚往来

### 五、思考与讨论：本行房贷产品爆点提炼

### 六、紧盯渠道的关键人

#### 1.不受损

#### 2.得尊重

#### 3.得利益

### 七、渠道合作场景训练

陶倩，本行某网点附近某二手房中介店长，也是该二手房销售集团公司销冠，形象、气质及工作方式类似电视剧《安家》中的房似锦。该机构与我行已经签订总对总合作协议，但合作情况不理想。网点为完成房贷业务指标，明确了返点政策并确定了几家主要合作机构，陶倩女士所在的店即是其中之一。从其他渠道获悉，陶倩女士为人真诚，邻里关系处理非常融洽，她经常给邻居送些吃食，自己加班时孩子送给邻居照看，自己家每到周末就像个儿童乐园。

场景演练一：讨论与陶倩及其门店的合作方案

场景演练二：拜访陶倩并与其洽谈

## 第三部分 消费信贷市场发展与场景营销

### 一、消费信贷发展的宏观条件

#### 1.宏观经济运行稳定

#### 2.失业率较低

#### 3.居民社会保障完善

#### 4.居民收入增长信心充足

#### 5.居民投资存在赚钱效应

## 6.消费习惯逐步改善

### 二、消费信贷发展趋势

#### 1.线上化、场景化

#### 2.无抵押贷款成为新引擎

#### 3.银行消费信贷客群向普惠化方向发展

#### 4.金融科技全面赋能消金价值链

### 三、银行消费信贷应用场景

#### 1.买房（非按揭）

#### 2.装修

#### 3.投资（股票）

#### 4.购车

#### 5.医美

#### 6.助学（学费分期）

#### 7.电子产品消费

#### 8.备用金

### 四、紧盯的客群

#### 1.90后

#### 2.女性

#### 3.固定收入者

### 五、紧盯的热点

#### 1.特定区域的购房热点

#### 2.股票指数

3.出国留学或中小学特长竞赛

4.有口碑的医美机构

六、消费信贷需要蓄势待发

1.爆款产品拓客群

2.树立在客群中的口碑

3.刷存在感

七、消费信贷的渠道拓展

1.车商的核心利益诉求

2.A类客群中的关键人点状分布

3.教培、留学机构股份制银行已经下手

4.别看不起医美机构

八、消费信贷拓展情景演练

案例：李政，28岁，博士，2020年7月参加工作，本市某局科级公务员，籍贯甘肃陇西。年初，本行针对区域内公职人员开展集中营销活动，李政向我行申请了工银e贷（需要用银行消费信贷产品名称），我行批复了15万元，但该客户始终未支用。

讨论：李政未支用贷款的理由有哪些？

演练：邀约李政进行面访沟通

#### **第四部分 消费信贷业务外拓营销方案设计训练**

某地轻纺城，建筑面积达100多万平方米，商行5000余家。场内经营人员2

万余人，日客流量3万人次，日成交额8000千万元，市场区金融网点36个，

日存款额近 10 亿元。市场交易持续兴旺，居本省专业批发市场第一位。

讨论 1：在该市场如果要开展外拓，哪些消费信贷产品适合推广？

讨论 2：假设要在此市场开展消费信贷外拓活动，并且为保障营销目标，你认

为活动方案中需要包含哪些细节？