

《大客户·数据化经营与深挖》

参训对象：有意提升客户经营、关系维护及客户深挖之个人金融业务从业人员及主管

培训技法：讲师讲演、经验分享、小组讨论、案例分析、情境模拟、游戏与测评、培训视听、……

课程用时：一天（6小时）

辅导项目：可根据客户具体要求定制

金融业客户经理大数据运用现状：

- ① 数据记录不详，一笔糊涂账！
- ① 数据太多，眼盲，不知道怎么用！
- ① 没有记录各种数据的习惯，感觉这是在浪费时间！
- ① 行里没有好的客户管理工具做记录！
- ① 我现在挺好的，不需要做什么数据记录！

课程目标：

- ① 树立良好的职业形象和工作习惯；
- ① 领会客户关系管理的含义；
- ① 树立正确的客户关系管理意识；
- ① 掌握数字化客户关系管理及深挖的技能和原则；
- ① 提升卓越的客户服务与营销技能；
- ① 激发学员的斗志和潜能，帮助学员建立积极的职业与人生目标，使其与公司目标共进。

课程大纲：

概论：

一、客户关系管理

- ✓ 客户——挖掘有价值的客户
- ✓ 关系——以专业实力建立客户与银行的忠诚伙伴关系
- ✓ 管理——实现客户价值和利润最大化的体现

二、你的客户经营及关系管理做得怎样？

- ✓ 你知道你有几个客户吗？请精确到个数！
- ✓ 这些客户是你自己做进来的？还是行里送给你的？

- ✓ 如果是行里送给你的，请问你见过几个客户？给几个客户打过电话？给几个客户发过短信？
- ✓ 60岁以上的客户有几个？50-60有几个？40-50有几个？……？
- ✓ 每种层级的客户各有几个？盘子有多大？占你整个盘子的比重有多大？
- ✓ 每个月在你名下，有多少客户及家人过生日？1月有几个？2月有几个？3月有几个？……
- ✓ 每个客户每年赚了多少钱？亏了多少？
- ✓ ……
- ✓ 如果以上答案，你都不知道的话，这节课或许可以帮到你！

模块一、单个客户的数据化经营与深挖

一、专业领域的3个KY？

- KYC -- Know Your Customer 了解你的客户
- KYP -- Know Your Procedure 了解你的操作流程
- KYD -- Know Your Documents 了解你的单据文件
- ☆ 3个KY实例分析与指导

二、KYC的五大模块及运用

- KYC的目的与作用？——感兴趣+会运用
 - ✓ 你对客户越了解、了解的越通透，将来说话做事才越有针对性
- 个人信息【45+单项；目的、意义、作用、运用】
- 工作信息【10+单项；目的、意义、作用、运用】
- 企业信息【15+单项；目的、意义、作用、运用】
- 交易记录【20+单项；目的、意义、作用、运用】
- 电话及面谈记录【记录的目的与作用】
- ……
- ☆ KYC工具演示及实战运用演绎——**用出效果、用到极致**

三、如何进行KYC？

- 一流的销售，不用问问题，就能找到自己想要的答案
- 二流的销售，通过问问题，才能找到自己想要的答案
- 三流的销售，反复问问题，都找不到自己想要的答案
- ☆ 职业敏感度提升训练
- ☆ 学会倾听与巧问
- ☆ 动态的了解你的客户

四、KYC实例剖析

- ☆ 12个真实案例经验分享
- ☆ KYC工具表格演示及运用详解
- ☆ 数字敏感度提升训练
- ☆ 如何通过运用数据来提升客户忠诚度

五、行动计划

模块二、一群客户的数据化经营与深挖

一、客户经营与管理的意义

- ✓ 根据美国金融服务业知名调研机构 BAI Research 统计，只有 **31%** 的商业银行客户认为，他/她所往来的银行有用心经营客户关系。
- ✓ 我们目前的现状又如何呢？
- ☆ 问题根源的深度剖析

二、客户分层分级管理

- 客户价值九方图
 - 客户的目前价值（纵坐标）
 - 客户的预测未来价值（横坐标）
 - ☆ 九种不同类型客户的应对策略
- 客户价值分类模型
 - VVIP -- Very Very Important Person
 - VIP - Very Important Person
 - PVIP - Potential VIP
 - MINI - Mini Customer
 - ☆ 四种不同类型客户的差异化服务指引

三、客户信息汇总与统计分析

- 客户类型分类（不同类型的客户多久打一次电话？多久见一次面呢？）
- 客户来源分类（优势能力要扩大，短板也要加强。）
- 客户风险偏好分类（把适合的产品推给适合的客户。）
- 客户投资损益分类（客户经理如果能做到尽职尽责，可以降低亏损客户的抱怨度。）
- 客户年龄分类（你最擅长经营哪个年龄段的客户？如何读懂其他年龄段客户的心声。）
- 客户关系等级分类（情感和关系可以培养、可以升温，但也会破裂。）
- 客户属相与星座分类（找出和你最有默契的客户属相与星座，谨慎对待和你相冲的客户。）
- 客户生日分类（不同层级客户过生日你应该做些什么？特别是长尾客户？）
-
- ☆ 不同类型的客户你应该做什么？不应该做什么？
- ☆ 案例及经验分享 + 工具表格演示
- ☆ 客户关怀的黄金法则——主动·才能创造更多可能
- ☆ 有系统的经营你的客户：成就客户、完善自我

四、行动计划

结束语

- 建立适合自己的客户管理工具

此课程，可根据客户具体要求，定制成线上线下结合的辅导项目。