

《这样“开门”一定红》

参训对象：有意提升开门红客户拓展与挖潜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：两天（12小时）

辅导项目：可根据客户具体要求定制

金融业客户经理工作现状：

- ④ 每天累成狗，还常被客户抱怨投诉，领导又不满意！
- ④ 缺乏目标，不知道每天为了什么在工作！
- ④ 每天机械化地重复劳动，缺少思考和复盘！
- ④ 收入太少，制度不佳，没有动力！
- ④ 没有发挥的空间，行里/主管领导说了算！

课程目标：

- ④ 树立良好的职业形象和工作习惯；
- ④ 明确开门红的战略意义；
- ④ 了解开门红的关键要素；
- ④ 掌握必要的客户拓展及深挖技能；
- ④ 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：“开门红”的六大关键要素

- 科学的考核激励机制
- 成功的市场活动企划
- 立体的宣传氛围营造
- 精细的目标过程管理
- 全面的岗位技能提升
- 多维的资源整合联动

模块一、向内·做足挖潜

★ 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 了解你的文件单据
- ☆ 3 个 KY 实例分析与操作指导

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，就能找到自己要的答案。
 - 二流的销售，通过问问题，才能找到自己要的答案。
 - 三流的销售，反复问问题，都找不到自己要的答案。
- ☆ 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 个真实客户案例经验分享
- ☆ KYC 工具表格演示
- ☆ 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

★ 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

- 客户类型分类统计及运用
- 客户来源分类统计及运用
- 客户风险偏好分类统计及运用
- 客户投资损益分类统计及运用
- 客户年龄分类统计及运用
- 客户关系等级分类统计及运用
- 客户属相与星座分类统计及运用
- 客户生日分类统计及运用
-
- ☆ 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

模块二、向外·做好新增

一、单个客户开发

- 挖掘身边的客户
- 电话营销
- 市场推广活动
- 说明会营销
- 服务营销
- 客户关系营销
- 客户介绍客户
- ☆ 技能提升训练及案例剖析

二、群体客户开发

- 代发客群
- 亲子客群
- 中老年客群
- 商贸客群

- 外出务工客群
 - 高净值客群
 - 其他定向客群……
- ☆ 技能提升训练及案例剖析

模块三、线上营销与客户经营

- 你平时是怎么做的？
 - ✓ 佛系经营 or 主动营销
- 为什么你的线上营销和经营没有效果？
 - ✓ 扎心四问+现状剖析
- 如何能让线上营销与客户经营更有效？
 - ✓ 品牌意识【再小的个体也是一个品牌】
 - ✓ 设定标准【图片大小、多少、滤镜、点击率、……】
 - ✓ 建立信任【KYC + CKY】
 - ✓ 分层分组【VVIP、VIP、PVIP、MINI】
 - ✓ 文案设计【创意、意境、情怀、附加值、痛点、画面感……】
 - ✓ 发布时间【早点？晚点？还是？】
 - ✓ 发布形式【朋友圈、群发、封面、状态；图文、视频、软文；……】
 - ✓ 二次跟进【把话说出去，把人带进来！】
- 现场实践
 - ☆ 行动计划

结束语

- Action is Power

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。