

《代发工资业务开发与代发客群经营》

【课程背景】

代发工资业务，是各家银行竞相争取的个人中间业务，也是发展个人客户、资金留存重要的客户来源。近年来，随着金融行业竞争向深层次、广域化发展，代发工资营销手段和竞争手段也层出不穷，代发工资业务流失，代发工资客户资金留存率明显偏低。在新的市场形势下，如何认识代发工资在银行业务版图中的重要意义，如何深入发展代发工资业务，挖掘存量和增量客户潜力，通过有效的客户活动和权益配置，显著提升代发资金留存率，是各家银行共同面对的问题。

吴章文老师通过总结对公营销、零售营销的案例，提炼出课程框架。本课程从零售业务转型大背景出发，深入揭示代发工资业务在零售业务发展中的战略性作用，并从代发工资业务开发和代发客群经营两个方面，系统地提出工作方向和方案，并通过技能提升、话术工具，固化为有效行动。

本课程特点：

- 1、逻辑清晰，先弄通原理，再理顺流程，后掌握技能；
- 2、理论与实战演练相结合，通过案例解析，区分营销场景；通过角色演练，掌握实战技能；通过话术工具，促进行动落地。

【课程收益】

- 1、认知大零售业务版图中代发工资业务的重要作用；
- 2、理解代发工资营销难、资金留存难的成因；
- 3、掌握代发工资业务开发的方向、职责、流程、技巧；
- 4、了解代发客户特征，金融需求和非金融需求；
- 5、掌握代发工资客户资金留存维护方式。

【课程形式】理论讲解+案例分析+视频教学+角色演练

【课程时间】2天（12h）

【授课老师】吴章文老师

【课程大纲】

第一章 代发工资业务现状与破局之道

一、代发工资业务的意义

- 1、升级版的银行账户
- 2、开拓个金客户的重要渠道
- 3、实现稳存增存的重要途径
- 4、批量交叉营销产品的基础客群

二、代发工资业务痛点

- 1、竞争加剧，缺少优质客户
- 2、策略单一，缺少整合营销
- 3、营销保守，缺少主动出击
- 4、作业传统，缺少网银迁移

- 5、资金流失，缺少留存抓手
- 6、顺其自然，缺少有效激励

三、六法筑基，做大代发工资业务基本盘

- 1、网点诊断，发现新潜力
- 2、氛围打造，创造吸引力
- 3、岗位定责，打造协同力
- 4、管户提质，发挥营销力
- 5、通关提能，提升专业力
- 6、机制深推，发展持久力

【延伸思考】代发业务营销需要哪些能力？

第二章 代发工资业务营销策略

一、优质代发工资客户画像

- 1、富贵人家：企业存款 \geq 3000万元
- 2、大户人家：企业存款 \geq 1000万元
- 3、小康人家：企业存款 \geq 100万元

二、代发工资目标客户选择

- 1、政府机构、行政事业单位
- 2、规模以上企业
- 3、人力资源公司
- 4、对公授信企业
- 5、对公存款企业
- 6、其它优质单位

【延伸思考】营销前，需要了解客户单位哪些基本信息？

三、按图索骥，寻找目标客户

- 1、公开资料法

银行内部资料

统计资料和年鉴

企业公告及广告

政府网络平台

工商登记资料和公告

报刊杂志和广播电视

- 2、缘故转介法

- 3、客户裂变法

- 4、陌生拜访法

- 5、天眼法

四、代发客户需求与营销策略

- 1、情感需求与营销策略

(1) 情感需求：银行客户经理跟我熟悉，能够信任

(2) 营销策略

转介营销

联动营销

高层营销

能人营销

2、专业需求与营销策略

(1) 专业需求：银行客户经理专业性强，值得信任

(2) 营销策略

专业服务案例营销

同类客户影响力营销

3、产品需求与营销策略

(1) 产品需求：我能在该行得到其他地方得不到的专属权益和产品

(2) 营销策略

组合营销

方案营销

针对性营销

第三章 代发工资客户营销流程与技巧

一、营销准备

1、确定名单

行内客户名单：贷款企业、法人基本账户企业、结算账户企业，个人贵宾客户等

行外客户名单

2、营销小组

人员组成

营销分工

3、拜访计划

明确拜访目的、时间、内容、对象、方式、策略、工具

【延伸思考】制订一份拜访计划表

二、致电约见

1、致电领导

现金发薪企业

他行发薪企业

授信企业

陌生企业

【延伸思考】该类客户可能有什么痛点？

2、致电财务

三、代发服务方案呈现

1、方案内容

代发服务方案

其它对公金融服务方案

代发员工个人金融服务方案

高管个人金融服务方案

2、方案呈现黄金法则：金字塔结构

【延伸思考】如何塑造我行代发业务优势

四、异议处理

营销从拒绝开始

客户异议的种类

绿灯、黄灯、红灯观察法

异议处理模式

五、签订协议，服务跟进

1、促成成交

成交信号：语言信号与非语言信号

成交策略

2、业务推进与交叉营销

【工具解析】《代发业务营销与客户维护流程表》

第四章 代发工资客群经营

一、代发工资资金留存率低的成因分析

1、常见原因

家庭开支

偿还贷款

日常消费

投资理财

同业竞争

2、深层原因

客户粘性低

产品覆盖率低

网点服务满意度不高

客户维护手段单一

不了解客户情况和真实需求

主要维护领导，疏于维护代发工资员工

【延伸思考】你的网点存在几项？

二、代发客户员工需求与营销策略

1、中高层管理者

(1) 金融需求

彰显身份的独特性

薪资管理的高效性

金融产品的全面性、便利性、收益性

金融服务的私密性

金融服务的家庭性

(2) 营销策略

差异化营销
公私联动营销
竞争性营销
产品组合营销

2、普通员工

(1) 金融需求

投资的敏感性
消费的被动性
消费方式的超前性

(2) 营销策略

关系切入式营销
痛点式营销
保守式营销

三、代发客群营销策略

- 1、电话营销及维护
- 2、短信/微信营销及维护
- 3、厅堂代发客户维护
- 4、微信群日常维护
- 5、异业联盟提升客户权益
- 6、理财沙龙
- 7、公益讲堂上门宣讲

【延伸思考】制订代发客群营销规划