

商业银行对公客户经理实战营销技巧

授课讲师：

水静

课程背景：

商业银行客户经理作为商业银行的宝贵资源及利润贡献者，是商业银行取得市场竞争优势的关键。银行客户经理是否摆正自己的职业定位，是否具备应有的知识储备，是否掌握专业的营销、沟通、方案设计技巧，极大的影响了客户经理职责的发挥。

在目前数字化浪潮席卷全球，商业银行数字化转型趋势明确，银行逐渐迈入 4.0 时代的过程中，如何使用数字化工具辅助营销，形成“客户营销+产品营销+科技营销”三驾马车的模式，也是新时期客户经理必须具备的营销技能。

课程时间：

1 天/6 小时

课程对象：

对公客户经理、小微客户经理、普惠客户经理、支行长等。

课程特色：

主体讲授+案例分析+情景模拟+互动问答+视频介绍+图片演示

课程课纲：

第一部分 心态篇

一、正确认识客户经理岗位

1、客户经理是市场销售人员

2、销售人员的心里角色：乞丐心理、使者心理

3、销售岗位是极具挑战性和竞争性岗位

二、树立正确的“客户观”

1、客户是什么？

互动学习：对手？猎物？上帝？

2、客户喜欢什么样的客户经理？

3、成功客户经理的客户观

互动学习：如何看待客户的拒绝？

三、客户经理必备的四大心理素质

1、良好品德

2、学习态度

3、敬业作风

案例学习：小王异地营销案例

4、创新精神

案例学习：水静老师营销三只松鼠案例

四、成功客户经理的自我定位

1、本行形象代表者

2、金融产品销售者

3、客户关系维护者

案例学习：小张结交某大型企业集团派驻财务总监的案例

4、市场信息收集者

第二部分 知识篇

一、成功的客户经理是“杂家”

(一) 具备满足职场工作的基本常识

案例学习：让客户感到愧疚是成功的开始

互动学习：接递名片时如何赞美对方；商务宴请酒文化

(二) 具备与客户相谈甚欢的知识底蕴

(三) 具备从事销售工作的专业技巧

案例学习：水静老师营销某大型项目贷款案例

二、成功客户经理是“专家”

(一) 需掌握的专业知识种类：

1、金融、经济、法律、财务、管理；

2、金融科技 (Fintech) 与银行 4.0

头脑风暴：银行 4.0 营销模式发生的变化

(二) 专业知识学习路径及方法

三、成功客户经理是“演说家”与“梦想家”

(一) 有良好的沟通与说服能力

1、说服客户

2、说服同事

3、说服自己

(二) 有赋予激情，直面市场挑战的勇气

第三部分 技巧篇

互动学习：客户经理能力模型

一、客户拓展技巧 (客户拓展 10 法)

1、宣传广告法

2、刊物利用法

3、网络利用法

案例分析：各地成立大数据局的意义？

4、交叉合作法

5、亲友开拓法

6、连环开拓法

互动学习：如何让存量客户为你推荐新客户？

7、权威推荐法

8、批量开发法

9、产品绑定法

头脑风暴：如何避免潘金莲杀夫风险？

10、新媒体营销法（两微一端一抖）

案例学习：宝妈客户经理维护私域流量资源

二、客户拜访技巧

（一）好的准备等于成功了一半

1、做背调

2、找需求

3、列提纲

4、自我介绍

互动学习：自我介绍你真的准备好了吗？

（二）假借词令让那个客户无法拒绝

(三) 学会提问激发客户兴趣

三、电话营销技巧

(一) 电销前的准备工作

(二) 电销的程序与技巧要点

(三) 电销应避免的不良习惯

四、客户沟通技巧

(一) 有效沟通的概念与核心

案例分析：国民党征兵启事与共产党征兵启事对比

(二) 有效沟通的六大技巧

(三) 上午沟通的八大常见错误

五、价格谈判技巧

(一) 价格谈判中的“价格陷阱”

(二) 如何化解“价格陷阱”

互动学习：遇到特别懂行的客户怎么办？

(二) 银行常见十大定价策略

案例讨论：某三甲医院授信案例

六、方案营销技巧

互动学习：让子弹飞-如何站着把钱挣了！

(一) 什么是商业银行方案营销

(二) 方案营销的五个层次等级

(三) 开展方案营销的五个步骤

1、深入了解客户；

互动学习：你真的了解客户需求吗？

2、准确把握需求；

案例分析：如何从财务报表发掘客户需求（4个产品设计案例）

3、合理运用产品组合；

4、平衡各方利益；

5、审慎评估方案风险。