
《对公客户经理 KYC 营销技巧与金融服务方案设计》

主讲：谢广超

一、对公业务突围与 KYC 营销思路

1. 常见对公营销的 5 种方法
2. 对公客户的发展趋势及各家银行转型应对
3. 大客户维护的误区：
搞定关键人就可以、坚持就是胜利、客户只看重价格
4. 案例：从交叉营销看 KYC 营销技巧：客户营销的三个关键因素（人、需求、方案）
5. 案例：从中山大学营销案例看需求分析

二、客户决策心理分析与人脉拓展

1. 第一要素是人：分析的三大要点
2. 信息收集习惯
3. 客户建档的步骤：一看、二了解、三发现、四补充
4. 客户建档的内容：经营情况、销售市场、资产、负债
5. 客户接触点关系维护示意图
6. 五维要素模型分析决策结构
7. 案例：医院客户的五维要素模型
8. 销售进入的路径
 - (1) 如何找到内部支持者：接纳者、不满者、权力者
 - (2) 见到决策者说什么：准备、谈什么、后期跟踪
 - (3) 找到切入点最方便的方法：时光倒流法
9. 视频观看：为什么送礼客户都很厌烦（邮储银行拜访客户视频）
10. 视频观看：如何找到接纳者、如何接近决策人（电视剧青瓷片段）

三、营销思路判定与需求分析

1. 举例国有企业的需求分析
2. 讨论客户销售 9 种开局的不同营销思路：从业务占比与客户倾向两个维度形成的 9 种开局
3. 需求挖掘——从哪来？到哪去？
显性需求和隐形需求
业务需求和个人需求

5、举例汽车核心企业不同部门的痛点

寻找不同层次需求的方法：通过 BVF 模型分析业务需求

7、回溯最终决策人需求的方法：需求的瀑布链

四、金融服务方案设计

1、设计金融服务四步法

第一步：分析客户需求，确定营销目标

举例：威海市财政局“收、调、减、控、促”五个机制建设

组织结构分析与个人需求常见类别

第二步：鉴别客户选择银行的标准

客户没有选择银行的标准，越早建立标准，越容易被客户当成首选供应商

举例：财政部门 and 预算单位资金财政招投标

客户有了选择银行的标准，销售人员要尽力改变选择标准

(1) 反客为主

(2) 偷梁换柱

(3) 不可兼得

(4) 调虎离山

第三步：解决问题

(1) 融资需求

融资方式与金融产品

(2) 资金管理需求

四步骤资金管理产品

(3) 结算需求

从采购和销售看企业需求与银行产品

(4) 供应链需求

按生产经营环节划分银行产品

第四步：制作金融服务方案

2、方案四大要素

金融服务方案模板（民营客户版）：三三制

案例：如家酒店服务方案

金融服务方案模板（国企客户版）：八大模块

案例：浙江烟草集团公司全面金融服务方案

讨论：某高速公路一体化营销项目

讨论：某机电公司授信项目

讨论：重庆某超市供应链项目

3、方案自检表

好方案的特点

方案中容易存在的问题

五、金融服务方案呈现与新需求挖掘

1、提交方案的时机

我清楚客户的需求吗？

我和客户一起制定了对银行方案的评价标准吗？

2、方案的宣讲

(1) 中层人员

(2) 高层人员

3、如何评价竞争对手

(1) 间接显示竞争对手的弱势

(2) 不要特别明确竞争对手的弱点，只谈造成其弱点的原因

4、临近签约客户的心理变化与客户疑虑

5、领先、落后时的对策

(1) 领先时：发现疑虑、解决疑虑

(2) 落后时：创造客户的疑虑

谈判：保留价格、协议空间、交换条件

6、方案实施——打造长期的生意

(1) 请客户参与制定实施计划

(2) 展示阶段性成果

7、开发新需求、扩大业务占比

事：关注行业趋势、树标杆，如医院等级、做规划，如规划后续目标

人：安抚之前的非支持者、扩大在客户中的人脉、关注客户的人事变化

六、重点行业大客户存款营销

1. 卫生医疗行业存款营销

1) 行业分析

2) 营销策略

-
- a. 项目融资
 - b. 智慧医院建设
 - c. 上下游全面开发
 - d. 卫生行业营销 5 种模式

2. 教育行业存款营销

- 1) 业务分析
- 2) 学校上下游资金流转图分析
- 3) 主攻方向：幼儿园（新增多）、大学（规模大）**

4) 客户需求

- a. 系统服务
- b. 账户管理服务
- c. 代收学费服务
- d. 融资服务
- e. 抓上下游
- f. 个人客户服务

3. 法院存款营销

- 1) 法院行业分析
- 2) 法院营销策略

案例：交通银行案件管家系统营销

4. 批发零售行业存款营销

- 1) 营销思路：建渠引流+支持两端

讨论：公司降低采购成本，银行都可以帮助什么？公司扩大销售，银行都可以做什么？

5. 贸易行业存款营销

案例：某贸易公司票据业务项目

- 1) 如何帮助客户获取更多利润、节省资金

案例：中信银行昆明分行“国内信用证+福费廷”贸易融资业务

讨论：为什么人民币升值趋势下存款业务相对好做？

案例：汽车零部件公司“国内融信达”产品营销