
《小微客户的综合营销技巧》

主讲：谢老师

一．综合营销的价值

1. 向客户提供综合性金融服务
2. 增加客户业务关联度，降低交易成本，提高客户贡献度，增加银行收益
3. 提升全行整体服务品牌，增加知名度，提升社会公共形象
4. 公私联动是目前银行竞争的重要手段
5. 案例分享：离任的高管，尴尬了谁？

二：小微客群开拓与经营

(一) 拜访前的准备工作

1. 了解企业老板的性格、兴趣
2. 了解企业经营现状
3. 了解企业老板贷款偏好

(二) 约访电话

讨论：某行客户经理预约拜访电话

(三) 取得客户的信任

讨论：政采贷如何跨过前台和财务，与老板沟通？

1. 如何回答客户问我们今天上门的目的

视频：《青瓷》电视剧片段，看开门见山营销

2. 有技巧的赞美客户拉近和客户的距离

讨论：初次拜访获得客户信任视频

3. 从行业切入打开客户话匣子

案例：水果批发行业老板沟通

(四) 挖需求——按现状分析行业需求

1. 从采购和销售情况引导贷款需求

案例：调味品贸易企业贷款营销

2. 出现资金缺口的常见原因

3. 小微企业贷款需求的三点法

痛点：新订单采购

痒点：淡季备货

嗨点：上下游资金周期不匹配

(五) 巧展示——按类型介绍展示产品

1. 锁定利益交叉点
2. 有过贷款客户：用数据对比
3. 初次贷款客户：用案例证明

(六) 促成交——按情况使用谈判技巧

1. 客户意向信号判断
2. 促使潜在客户做出申贷决定的技巧
 - 1) 提供附加值服务
 - 2) 提供选择
 - 3) 引导客户做小决定

三、小微客群的对公结算营销技巧

1. 客户选择账户所在银行的维度

- 距离维度
- 人脉维度
- 贷款维度
- 上下游客户交易维度
- 避税维度等

2. 营销客户结算业务的话术

- 距离维度话术、
- 人脉维度话术、
- 贷款维度话术、
- 上下游客户交易维度话术、
- 避税维度话术

3. 批量营销客户结算的技巧

人脉转介绍：民生银行广州分行“生意帮”案例

记账公司、商会协会等平台：通过记账公司批量获客案例

4. 客户常见异议应对话术

演练：客户因为避税在当地农商行开立对公账户的应对话术

5. 案例.某食品批发企业 100 万贷款

6. 主要结算类产品

-
7. 讨论：某行营销负债产品视频
 8. 小微客户熟客转介绍：东莞招行通过客户熟人圈“生意会”

四、小微客群的个金业务营销

1. 基金投资方式
2. 小微客户分类和产品匹配——不同的生命周期
3. 选择基金经理的标准
4. 部分知名总监基金
5. 讨论小微客户营销基金产品录音

五、小微客群的代发业务开发与活动营销

1. 从四个维度梳理目标客户，先易后难排列
2. 五种渠道寻找内部人、关键人不同象限联系企业
3. 拜访关键人的流程
4. 结合企业进行产品搭配和服务演示
5. 从老板、财务、普通员工不同岗位发出的异议，解决技巧
6. 执行代发和后续营销

案例：国有某行营销物业公司代发

案例：股份某行营销城投公司下属企业代发

7. 以某股份行上海分行营业部为案例的总结
(关键人、集群客户、打造内部关系网、产品宣传吸引、借助代发专享、安排抽奖活动)
8. 高中低层次员工的分层营销对应的渠道和产品
9. 活动营销：激活工资卡活动、财富管理进企业活动、日常宣传

案例：中迪科技信息技术公司

案例：广州群欣包装工业有限公司

六、小微企业客户的转介绍

1. 什么样的客户更容易给我们转介绍
2. 客户不愿意转介绍的原因在哪里
3. 如何依据客户的个人关系转介绍
4. 如何依据客户的上下游转介绍
5. 如何依据客户同行业、同类型转介绍
6. 演练：如何拜访转介绍客户