

银行零售业务营销与业绩拓展

课程背景

一家银行中，不同的支行零售业务的业绩会相差很大，其中人是一切核心竞争力的奠基石，业绩的差距主要来源于人，打造一支善打硬仗的理财经理和客户经理团队，你支行的业绩就会所向披靡，无人能敌。本课程将从获客、厅堂营销、零售业务销售技巧和售后服务入手，结合多年支行网点产能提升的丰富的实战经验，帮你彻底改变零售销售团队萎靡不振、不得要领、被动落后的局面，切实提振士气，提升业绩，全面提升银行的零售业务经营水平。

课程特色四多：

- ◇ 案例多- 全来自一线零售业务实战案例；
- ◇ 工具多- 网点产能提升实实在在的工具表单；
- ◇ 演练多- 现场通关演练，孰能生巧；
- ◇ 游戏多- 寓教于乐，课程生动活泼，欢声笑语。

课程目标

客从何处来——人气是银行的命根

掌握业绩拓展的五门功课

通过售后服务，做好客户升级，稳定营销成果

零售营销团队掌握致胜法门，全面提升业绩

课程大纲

一、理财经理和客户经理的日程工作流程和工具表单

1. 每日活动量与产品销售检视表
2. 理财销售结构分析表
3. KYC 问卷
4. 电访前客户信息准备清单
5. 每天六个一销售工具
6. 老带新工具表
7. 策反四部曲
8. 防流防降工具

二、理财经理和客户经理的获客渠道

1. 从那里发现潜在客户

好技巧顶半个营销员

发材料是营销的最大的学问

2. 厅堂阵地营销与协同作业

礼品吸引法

组建“带头大姐”

案例：张大姐的故事

交叉营销的应用

3.电话邀约及营销跟进话术

通过电话把客户请进来

声音和措辞控制技巧

要学会做沟通记录

4.实战通关演练

三、理财经理和客户经理的产品营销技巧

1.卖零售产品的“十八实战绝招”

因行而异法

突出法

隔离法

唯一法

搭配法

避重就轻法

紧俏法

计算法

案例：工行客户的故事

打散法

。 。 。 。 。 。

2.如何处理客户的异议

嫌收益低的

嫌起息晚的

嫌离得远的

案例：小钟的故事

嫌服务不好的

3.实战话术和通关演练

四、理财经理和客户经理个人怎样提升考核业绩

1.怎样利用数据库提升业绩

理财经理必看的五张表

利用数据库摆布理财

收集周边金融同业的数据

案例：中信证券收集银行信息的故事

建立本支行的营销数据分析表

2.揽存款并非靠关系

不靠关系靠产品

不靠大户靠积累

不靠能人靠团队

案例：各支行来学习的故事

不靠支行靠社区

不靠上门靠代收

不靠高息靠礼品

案例：黑龙江银行礼品吸存的故事

3.理财经理如何完成好小指标

网上银行

手机银行

基金定投

保险

信用卡

4.银行营销活动的组织

开心农场

换锁芯活动

10元买鸡蛋

不同节日的活动策略

5.实战话术和通关演练

五、售后服务跟进与客户挖潜

1.售后服务中的情感维护

情感维护三步曲

个性化服务

多创造和客户行外交流的机会

2.售后服务中的产品维护

售后服务的模式

产品服务的持续性

产品维护的注意事项

3.售后服务中的附加值服务

小客户，大感动

不要让客户空手离去

提供力所能及的帮助

案例：葛总的故事

4. 实战话术和通关演练