

# 银行外拓营销技能提升

## 课程对象：

客户经理，理财经理，大堂经理

课程时间：2天

## 课程背景：

“引进来，走出去”已经成为各大银行实现客户营销的主要方式，在银行业竞争激烈的今天，积极主动地走出去显得尤为重要。但是，在客户外拓效果不佳，“扫楼”“扫街”“扫社区”效果不好，成功率低；第一次接触客户难以快速建立信任和好感，活动设计没有吸引力，精心筹办的活动现场氛围冷清……本课程通过专业性分解银行外拓

## 课程目标：

- 1.精准聚焦主题：根据网点类型和客户群体分析，精准聚焦适合网点客户拓展的活动主题。
- 2.快速高效组织：将外拓活动的组织变成一种常态化的工作模式，低成本，耗费低的人力资源。
- 3.实现客户拓展：通过外拓实现增进现有客户关系，提升客户产品覆盖率，同时实现新客户拓展。

## 课程大纲：

### 【第一天】

团队破冰：团队组建互动小游戏

第一讲：银行转型背景下发展趋势

1.零售银行三层体系及五大差异化模式

2.商业银行战略转型背后的思考

3.银行发展现状对银行从业人员的影响

## **第二讲：外拓活动是实现市场拓展的有效手段之一**

1.成功外拓活动的标准

案例分析：幸福路支行的外拓活动为什么会效果不佳？

2.外拓活动中金融顾问角色定位

“推销员”——遭遇客户拒绝低成交率以及低客户感知的推销员形象怎么破？

案例分析：“不用了”——客户一句斩钉截铁的拒绝让我们扫商铺的客户经理进退两难

“金融顾问”——能够建立长期信任提供金融服务的专业伙伴形象如何立？

案例分析：“如何攻破商圈中的这个顽固客户？”

3.金融顾问角色的特征

## **第三讲：网点外拓金融生态图**

一、网点周边市场开发排查概述

1.划分责任区

采用“井田制”方式，以街道、建筑物等作为责任区之间的界限

2.周边市场排查

网点为中心，1.5-2 公里范围内市场排查

案例分析：如何快速高效获得竞争对手、规模、市场份额、经营特色、人员配置等信息？

3.绘制网点生态图谱

1)企业分布图

2)社区分布图

3)商铺商圈分布图

4.制定网点周边市场开发计划

案例分析：在市场开发过程中会遇到哪些挑战困难？

## 二、外拓活动主题类型

1.批发式营销

小组研讨：进单位、进社区、进市场的差异点是什么？

2.单位营销

核心方法：专属套餐服务、开办产说会、各类沙龙活动、上门集中营销

3.进社区营销

核心方法：摆展营销法、路演营销法、授课营销法、渗透营销法

4.进市场营销法

核心方法：体验营销法、讲座营销法、标杆营销法

5.“一对一”营销

“一对一”营销目标客户：“六优”客户

案例分析：多次拜访后无果，一筹莫展的刘经理的优质客户突围之路

6.明确本次外拓活动主题

**【第二天】：**

## 外拓活动实施流程

一、各个击破：高效外拓营销技能训练

1.组建外拓团队——外拓团队职责分工和关键任务分解

2.外拓团队专项训练

1)开场白需要以建立客户好感为前提

目的：快速建立客户信任，引发兴趣

技巧：语言技巧、时机场合、服务礼仪

案例分析：如何使用开放式赞美迅速拉近与客户的距离？

2)外拓过程中的产品呈现关键技巧

案例分析：一句话产品呈现技巧——让客户第一时间对我行产品产生浓厚兴趣

3)客户典型异议处理技巧

二、含苞蓄能：外拓活动的前期准备

1.主持人、主讲人培养

主持人和主讲人主持稿策划技巧

主持人和主讲人现场演绎技能提升

现场演练：主持人和主讲人演练通关

2.外拓活动客户筛选——获取客户信息的主要途径

工具：《外拓活动客户筛选表》

3.外拓活动客户邀约

1)客户邀约策略分析：短信预热的注意事项

客户电话邀约话术设计要点

客户拒绝应答策略技巧

现场演练：针对客户的进行电话邀约

2)微信推广邀约模式

微信朋友圈经营推广 + 微信目标客户邀约技巧

#### 4.外拓活动物料准备

##### 1)礼品的种类与设计

广告折页设计：具有视觉冲击力的宣传单张

##### 2)外拓活动场地选择标准

##### 3)外拓活动场地布置要求

#### 5.外拓活动方案策划

##### 1)外拓主题设计与冠名

##### 2)外拓活动流程设计和创新

##### 3)外拓活动流程中风险防范