

课程大纲

课程背景：

随着信息技术发展，尤其是当前疫情影响下，数字经济正在驱动各行业深度变革。汽车行业尤其是汽车金融服务也迎来越来越多挑战，为推动汽车金融服务提质增效，加强汽车金融专员能力势在必行。

目标收益：

- 1、了解数字经济特点及汽车金融数字营销方法；
- 2、夯实汽车金融专员在营销、沟通及服务等方面专业素养；
- 3、提升数字工具运用能力，提高服务效率及客户满意度；

授课对象：区域经理、汽车金融专员等

授课方式：讲授、现场讨论等

时 间：1 天

课程内容：

课程一、数字经济特点及汽车金融数字营销方法

- 一、数字经济的概念及特点
 - 1、数字经济的要素及特征
 - 2、数字经济发展趋势
- 二、汽车金融数字营销实践
 - 1、案例一：某银行 APP 获客
 - 2、案例二：某新能源汽车品牌在线金融方案
 - 3、案例三：某汽车销售公司抖音直播按揭车贷
 - 4、案例四：某汽贸集团微信老客户金融回馈方案

课程二、汽车销售与金融服务联动

- 一、客户类型分析
 - 1、客户职业/工作
 - 2、客户性格/喜好
 - 3、客户财产
 - 4、客户驾驶习惯
- 二、客户心理分析及定位
 - 1、购买心理学
 - 2、顾虑及障碍
- 三、汽车金融营销技巧
 - 1、不同购车人身份识别
 - 2、购车关键人识别
 - 3、车贷方案匹配
 - 4、车贷产品与其他服务组合营销
 - 5、如何提高单产及附加值

课程三、汽车金融流程及服务效率提升

- 一、车贷流程效率提升
 - 1、流程执行准确性
 - 2、服务对接技巧及关系维护
- 二、优质服务“养成”

- 1、现场“五心”服务
- 2、客户服务微信群使用
- 3、关键“日期”提醒

三、数据分析工具

- 1、报表类型及管理
- 2、工具运用提升效率

课题四、汽车金融风控要点

一、车贷要点

- 1、如何确定“人车匹配”？
- 2、如何从征信中发现蛛丝马迹？
- 3、资料造假如何识别？
- 4、如何判定收入及持续性？

二、车贷风险跟踪管理

- 1、如何监控GPS状态？
- 2、“人车失联”怎么办？

课后交流/讨论