



银行“两扫五进”外拓营销技能提升训练

【课程背景】

当今社会不是外行干掉内行，而是趋势干掉规模！先进取代落后！国有银行渠道下沉、推出涉农信贷产品、开拓农村市场，金融脱媒对市场蚕食，利率市场化，产品同质化，同行业惨烈竞争，“狼”来了！外资银行进入中国，银行是继续坐以待币？还是从“坐商”向“行商”转变？银行业如何在一片“红海”之下开拓新的“蓝海”市场？外拓营销势在必行！

如何让员工积极主动走出去，把客户高高兴兴请进来？市场细分，社区金融，客户需求体验化，过去银行重点是分流，今日重点是集客，外拓营销将是银行集客的有效途径。

经过长期潜心研究与实战，结合各大银行新近倡导的“深耕四区”、“两扫五进”的市场策略。特别推出《银行“两扫五进”外拓营销技能提升训练》本训练营通过精心设计，采用“课堂情景模拟+实战落地辅导+现场督导点评+业绩成果展示+效果固化跟进”五位一体的实战营销模式。“

【课程收益】

这是一场拿业绩说话的实战培训！

这是一场提升银行业绩的落地培训！

这是一场调动员工主动性，让员工积极走出去，把客户请进来的突围式培训！

学习+实战：营销理念“真”转变

理论+实践：营销信心“真”增强

攻坚+争先：营销业绩“真”提升

感受+体验：营销能力“真”激发

【培训对象】

主要对象一：客户经理及信贷经理；

主要对象二：网点主任及支行行长

主要对象三：临柜人员及营销岗

【培训时间】

4天基础版（现场授课+现场辅导）

第一天：外拓营销实战课程（营销技巧、营销话术、情景模拟、客户识别等）；

第二天：外拓实战督导（巡检指导、总结点评、业绩突破等）；

第三天：外拓实战督导（巡检指导、总结点评、业绩突破等）；

第四天：外拓实战督导+外拓项目总结

5天提升版（现场授课+现场辅导+项目后期固化方案制定+外拓营销百问百答话术手册提炼+外拓营销内训师选拔培养）

第一天：外拓营销实战课程（营销技巧、营销话术、情景模拟、客户识别等）；

第二天：外拓实战督导（巡检指导、总结点评、业绩突破等）；

第三天：外拓实战督导（巡检指导、总结点评、业绩突破等）；

第四天：外拓实战督导+项目总结回顾（巡检指导、总结点评、业绩突破等）；

第五天：外拓营销内训师选拔培养课程+后期固化方案制定+外拓营销百问百答话术手册提炼；

【培训形式】

课堂情景模拟+实战落地辅导+现场督导点评+业绩成果展示+效果固化跟进

【课程大纲】

第一部分 银行营销赢思维

1、国内银行营销管理现状

“三天不喝酒，存款就搬走”

“三天不桑拿，业绩往下滑”

2、银行营销突围的四把利刃

A、产品---从本身价值到附加价值

B、营销---从营销技能提升到营销模式转型

C、服务---从客户服务到客户体验

D、人员---银行营销人员的五项能力修炼

3、银行客户营销需要解决的几个问题

A、他是谁：客户精准定位

B、他在哪：客户有效挖掘

C、怎么找到他：客户开拓技巧方法

D、怎么让他喜欢我：营销人员五项能力修炼

E、怎么让他忠诚我：那些因素影响着顾客忠诚度

4、客户识别与需求分析

1) 客户有分类、分类有标准、识别有方法、营销有区别
SPIN 技法的怀柔话术运用

- A、让客户认同的正向和反向提问法
- B、问题诊断—了解客户现状与问题
- C、问题挖掘—引导客户解决问题
- D、问题扩大—刺激客户解决问题

E、需求挖掘三大利器

观察：观察演练

倾听：倾听技能

寻问：基本套路

问句连结技巧——漏斗式提问

第二部分 银行外拓营销实战技能

1、外拓营销的“三实”——实战、实践、实效

2、外拓营销客户开发六步成交法

1) 扫街准备

2) 打破陌生

- A、“看、听、说、问、笑”打破陌生高效沟通的5步曲
- B、听三层与三层听
- C、打破陌生如何先沟通感情再沟通事情
- D、打破陌生如何先聊天再聊事

3) 深挖需求

4) 产品介绍

- A、产品特征优势利益分析提炼
- B、客户问题与我方产品优势如何巧妙嫁接
- C、产品的 FABE 解决方案呈现
- D、产品自我包装与破壳

5) 异议处理

- A、异议产生的原因
- B、异议处理的原则
- C、异议处理的技巧
- D、做“能说会道”的销售人员

(演练：营销常见拒绝处理 1对1情景演练)

6) 礼貌离开

- A、离开的时机把握
- B、离开时注意事项
- C、离开时的巧妙预约

(7)客情关系维系及深度拓展

- A、客户忠诚度与营销人员真诚度
- B、情感融入与客户深度拓展
- C、精神维系与物质维系的巧妙结合
- D、不同客户的维护的方法

3、外拓营销工作创新点、提升点的 5W2H 要素方案制定

工具 1：银行外拓营销个人物料准备表

工具 2：银行外拓营销训前调研表

工具 3：银行外拓营销商户信息建档表

工具 4：外拓营销区域划分及人员分工原则

4、外拓营销接近客户的方法

- 1) 好奇接近法
- 2) 聊天接近法
- 3) 馈赠接近法
- 4) 赞美接近法

.....
演练：1对1情景演练

5、外拓营销常见拒绝处理

演练：1对1情景演练

第三部分 银行外拓营销实务

- 1) 团队建设
- 2) 翻转课堂建设
- 3) 外拓营销之三光营销、三全营销
- 4) 外拓营销的四个不同
- 5) 外拓营销常态化方案
- 6) 外拓营销百问百答
- 7) 外拓营销实施方案

工具 5：外拓营销后期跟进指导表

第五部分 外拓营销流程安排

时间	地点	参与人	内容
开课前一天	不定	相关领导	现场沟通及检查各项工作准备情况 与贵行培训总负责人对接各项工作
第一天白天 (08:30---17:30)	会议室	外拓参训学员	实战外拓营销知识现场训练 营销话术提炼 情景模拟演练 客户识别技巧演练
第一天晚上 (18:30---20:00)	会议室	外拓参训人员； 办公室人员及相关部门	讲师活动安排 微课堂建立及细则要求 第二天工作安排 详细物料准备 划分商区小组调研及营销方案制定
第二、三天白天 (08:30---17:30)	商区营销	外拓参训人员	扫街---以贵行某个金融产品为主的综合金融营销 高效启动晨会 小组组长负责各片区，启动外拓营销 以小组成员轮流方式与客户进行营销与访谈 讲师现场督导与巡检
第二、三天晚上 (19:00---20:30)	会议室	外拓参训人员及相 关领导	讲师点评总结 针对白天营销问题进行解决与情景模拟演练
第四天 (08:30---17:30)	商区营销	外拓参训人员	扫街---以贵行某个金融产品为主的综合金融营销 高效启动晨会 以小组成员轮流方式与客户进行营销与访谈 讲师现场督导与巡检
第五天 (14:00---17:00)	会议室	外拓参训人员及相 关领导	小组组长负责各片区，启动外拓营销 以小组成员轮流方式与客户进行营销与访谈 外拓营销常态化与固化方法分享 项目总结与回顾