

破局·立势·创赢—— 科技赋能+零售营销战略升级与营销创新

【课程背景】

2025 年，中国银行业零售板块正经历前所未有的挑战。利率市场化进入终局阶段，净息差收窄至历史冰点，服务模式遭遇信任裂痕与渠道效能衰减；金融科技巨头跨界渗透，客户对“极致体验”的需求倒逼银行从“规模扩张”转向“价值深耕”。与此同时，双循环战略与数字人民币场景落地，为零售金融开辟了县域经济、绿色金融、养老金融等万亿级新蓝海。在此背景下，银行零售营销亟需一场从“战术执行”到“战略升维”的革命——以客户终身价值（LTV）为轴心，以数字化转型为引擎，重构从流量聚合到生态共生的全链路营销体系。在此背景下，传统零售营销模式已无法适应“客户主权时代”的需求。本课程以“破局·立势·创赢”为主线，深度融合零售营销发展脉络，结合前沿数智化工具与实战营销方法论，为银行零售条线提供从战略升维到落地执行的完整营销思路工具以及落地营销方法。

【课程收益】

战略升维能力：深度理解 2025 年零售金融的共振逻辑，构建“客户全生命周期经营”的战略思维，突破同质化竞争困局

科技赋能能力：掌握用户画像、智能标签、智能营销、智能风控、区块链数据中台、等前沿技术的实战应用，将金融科技转化为精准获客与风险管控的有力武器

零售营销全流程：贯通“破冰话术→价值传递→异议破解→贷后升温→二次裂变”全流程，获得可直接复用的工具模型 20+

数据决策能力：通过客户 360°视图与预测式营销模型，实现从“经验驱动”到“数据驱动”的跃迁，精准捕捉高净值客群、新市民等增量市场

【课程时长】 1 天（6 小时/天）

【课程对象】

银行全部门：管理层、零售部、电子银行部、互联网金融部、交易银行部等

银行全员：普及金融科技、提升危机意识、启发创新思维

银行管理层：提升战略决策、创新思维、银行金融转型

银行零售部：提升专业人才技能

【课程方式】 理论+案例+行动学习+后期跟踪

【授课风格】 授课严谨，逻辑性强，生动有趣，气场强大，学员在工作与生活两方面都备受启发

【课程大纲】

第一讲：2025 零售营销六大结构性矛盾与痛点——在迷雾中寻找灯塔（0.5 小时）

- 一、 **同质化困境**：产品设计/营销手段/产品定价/多方面高度相似雷同，同质化严重，缺乏创新，无法吸引客户，以及无法突出本行优势。
- 二、 **客户信任裂痕**：资管新规打破刚兑后，理财投诉量同比激增。
- 三、 **渠道效能衰减**：银行手机银行 MAU 增长 15%但 AUM 转化率不足 5%，流量变现能力不足。
- 四、 **新生代需求断层**：95 后选择互联网理财占比超 65%，传统银行服务面临“代际疏离”。
- 五、 **破局思维升级**：从“产品推销”到“用户全生命周期经营”：以 LTV（客户终身价值）模型重构营销逻辑。
- 六、 **科技赋能的三大跃迁**：流程优化（效率提升）→体验重构（场景融合）→

生态共建（跨界联盟）。

第二讲：人工智能+大数据引领零售数字化变革（1小时）

一、大数据标签采集与处理

1. 传感器数据采集
2. 网络日志数据
3. 社交数据采集
4. 移动位置数据采集
5. 交易数据采集
6. 文档和图像数据采集

二、基于大数据标签挖掘用户画像（零售个人）

1. 基础标签
 - 1) 家庭工作关联标签
 - 2) 兴趣偏好标签
 - 3) 用户价值标签
 - 4) 风险警示标签
 - 5) 营销目标标签
2. 金融类标签
 - 1) 自然属性标签
 - 2) 社会属性标签
 - 3) 位置信息
 - 4) 征信信息
3. 网站网页/app 标签

- 1) 浏览偏好
- 2) 金融关联标签
- 3) 产品偏好标签
4. 历史标签
 - 1) 行为标签
 - 2) 咨询标签
 - 3) 贡献度标签
5. 基于零售个人画像典型案例分析

第三讲：AI+分析大数据在银行零售应用与实战案例（1 小时）

一、数据整理

1. 分类数据
2. 优化数据

二、数据提取

1. 字节提取
2. 关键靶向
3. 字段 ID
4. 字段类型
5. 用户标签匹配算法
6. 产品标签匹配算法

三、数据清洗

1. 静态数据
2. 动态数据

3. 业务接口数据
4. 互联网数据
5. 第三方机构接口数据

四、 银行数据基础模型统计方法（基础模型实操案例）

五、 银行透过数据建立事实画像

1. 预测画像以及模型画像
2. 智能营销实操案例

六、 大数据在智能风控中的应用

1. 金融科技风控 4.0
2. 大数据智能风控 8 个维度
3. 多维数据与客户风险控制与管理
4. 数据可视化数据分析应用方法案例
5. 遥感卫星应用信贷及风险防范案例
6. 智能风控实操与案例

第四讲：零售营销六重奏——从“流量聚合”到“价值裂变”的黄金链路（3.5 小时）

第一重奏：破冰启航——场景化开场话术设计

1. 数据锚点法：

用精准数字唤醒客户需求，以客户行为数据为切入点，直击痛点。

例如针对企业主客户：“张总，您上月跨境支付手续费多支出了 2.3 万，我们的全球通账户可节省 80% 成本”。技术支撑上，通过 AI 语音识别（ASR）实时分析客户交易流水，生成定制化开场脚本，实现“千人千面”沟通策略。

2. 共情唤醒法：群体身份共鸣激发行动

场景应用：小微企业主场景：“最近很多老板都在问，如何在不增加负债的情况下优化现金流…技术赋能：基于自然语言处理（NLP）的 AI 外呼系统，实现“群体画像+情感共鸣”的自动化话术生成。

3. 稀缺性制造法：紧迫感驱动的行动指令

话术公式：“本次利率上浮 50BP 的专享资格仅限前 100 名客户”

行为经济学应用：结合锚定效应与损失厌恶心理，放大客户对错失机会的恐惧感。

第二重奏：亮剑攻心——零售产品价值传递公式

1. FABE+情感共鸣模型

功能（Feature）→ 优势（Advantage）→ 利益（Benefit）→ 证据（Evidence）→ 情感（Emotion）

实战案例：某银行“生意贷”话术重构

2. 行为经济学赋能产品展示

1) 禀赋效应

2) 社会证明

3) 案例库调用

第三重奏：化险为机——专业异议处理兵法

1. 高频异议破解矩阵

1) “已有他行 VIP 卡”：采用价值叠加法——“他行 VIP 侧重基础服务，我们为您叠加跨境税务规划+子女留学金融方案”

2) “资金暂时不足”：设计阶梯式方案——“首期仅需 5 万即可锁定利率，后续按经营回款分阶段追加”

3) “产品风险疑虑”：提供风险对冲话术——“本产品历史年化波动率仅 1.2%，且

由中债登提供底层资产穿透查询”

2. 异议处理黄金法则

- 1) “是的…同时”法则：先共情再引导（“理解您的顾虑，同时我们发现…”）
- 2) 数据穿透：展示客户所在行业的平均融资成本曲线，消除信息不对称

第四重奏：铸就忠诚——全周期售后服务生态

1. 售后五维温度触点

- 1) 48 小时黄金关怀：放款后发送《资金使用指南》+ 专属顾问二维码，嵌入交叉销售入口（某银行行交叉销售率提升 28%）
- 2) 季度经营诊断报告：生成客户经营数据洞察（如 POS 机流水环比分析），推荐适配产品（案例：某小微客户通过报告发现税务优化需求，追加开通信贷产品）
- 3) 风险预警智能干预：基于物联网数据（如商户水电消耗异常）触发客户经理上门服务，化风险为商机

2. 数据驱动的服务升级

- 1) NPS（净推荐值）监控：实时抓取“服务响应速度”“问题解决率”等关键词，定向优化服务流程
- 2) RPA 自动化服务：贷款到期前 30 天自动触发续贷方案推送，减少人工干预误差

第五重奏：风控筑基——智能贷后管理体系

1. 三维贷后监控矩阵

- 1) 经营基本面：POS 流水波动率、纳税增长率（银税直连系统+大数据交叉验证）

- 2) 信用动态：人行征信异常提示、关联企业风险传导（知识图谱风险传导模型）
- 3) 行为轨迹：APP 登录频次、产品页面停留时长（埋点数据分析+行为预测模型）

2. 分级处置策略

- 1) 绿色客户：自动授信提额+贵宾权益升级（某股份行客户留存率提升 40%）
- 2) 黄色预警：AI 语音外呼核实+客户经理上门诊断（挽回潜在不良贷款超 5 亿元）
- 3) 红色风险：区块链存证固化证据+法律团队介入（某银行不良率降至 0.8%）

第六重奏：裂变新生——二次营销核爆模型

1. AARRR 模型深度改造

- 1) 激活（Activate）：三波次沉睡客户唤醒（短信→AI 外呼→客户经理上门），某股份行激活率提升 35%
- 2) 留存（Retention）：房贷→家装分期→教育金规划的 LTV 最大化链路（某行客户终身价值提升 200%）
- 3) 推荐（Referral）：某银行“推荐办卡得 999 积分”社交裂变，单月新增客户超 10 万

2. 在不确定的时代，做确定的事“零售银行的终极战场，不在报表的数字里，而在每一个客户的笑容中。”

【课程总结与互动讨论】

- ◆ 课程知识点回顾
- ◆ 学员提问与讲师解答
- ◆ 案例分析与实战策略讨论

【课后作业与辅导】

- ◆ 课后作业布置
- ◆ 学员作业提交与讲师点评
- ◆ 课后辅导与资源分享