

《精准获客 场景破局 高效开口》

银行市场经理实战能力提升

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着金融市场竞争的日益激烈，中信石家庄分行市场经理面临着巨大的挑战。为了提升市场竞争力，提高客户满意度和忠诚度，本次培训旨在通过实战案例分享、角色扮演、小组讨论等互动方式，帮助市场经理掌握先进的营销理念和实践技巧。

【课程收益】

- 获客能力增强：市场经理能够更准确地识别潜力客户，提高获客效率。
- 客户经营深化：掌握代发场景下的客户经营策略，提升客户满意度和粘性。
- 沟通能力提升：解决开口难题，提升市场经理的沟通能力和自信心。
- 团队协作加强：通过小组讨论和角色扮演，增强团队协作能力，共同推动业务发展。

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程对象】

中信银行市场经理

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+情景模拟

【课程大纲】

一、获客环节——潜力客户的精准识别与触达

1. 客户价值分层逻辑

- 中信银行零售客户价值模型（AUM+LTV+交叉率）
- 招商银行“北极星指标”在客户分群中的应用

2. 数据驱动潜力客户画像

- 代发客群行为标签提取（工资流水/消费场景/金融产品持有）
- 中信银行“薪享卡”客户活跃度分析工具实操

3. 高效触达策略

- 线上渠道：企业微信“精准内容推送四步法”
- 线下场景：企业驻点“黄金30分钟”破冰流程设计

二、代发场景——客户深度经营与活动策划

1. 代发场景痛点破局

- 中信银行代发企业“休眠客户”激活率提升路径
- 招商银行“薪福通”权益体系设计逻辑

2. 活动策划方法论

- 企业端：薪酬福利主题沙龙策划模板（含中信某科技公司案例）
- 员工端：“工资日营销”活动设计（消费满减/积分翻倍）

3. 客户生命周期管理

- 新客阶段：中信“开薪卡”首绑权益组合策略
- 存量阶段：工资账户“资金闭环”产品渗透技巧

三、开口营销——客户沟通与异议处理实战

1. 心理突破与场景构建*

- 中信银行“三分钟电梯法则”开场白设计

- 招商银行“客户抗拒心理五层拆解”

2. 标准化话术库

- 企业对接场景：HR/财务负责人沟通话术（含利益点清单）
- 员工营销场景：“工资理财”需求引导 FABE 话术

3. 高频异议处理

- “已有他行卡”应对策略：中信某支行“权益对比表”话术
- “资金紧张”场景：招商银行“零钱管理方案”应答模板

4. 场景化模拟演练

- 角色扮演：代发企业驻点全流程实战（分组对抗）
- 话术优化工坊：学员真实案例现场重构