

# 《固客防流—打造客户忠诚度 防范客户流失》

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

在当前竞争激烈的金融市场中，客户忠诚度对于银行的稳定发展至关重要。本次培训旨在帮助支行行长及客户经理深入理解客户忠诚度的重要性，学习并掌握打造客户忠诚度、防范客户流失的策略和方法，以提升银行的客户满意度和竞争力。

## 【课程收益】

- 提升客户忠诚度意识
- 掌握客户忠诚度提升策略
- 增强客户流失风险管理
- 提升服务质量和客户满意度

## 【课程时间】

1天（6小时/天）

## 【课程对象】

支行行长、网点主任、客户经理

## 【课程方式】

- 讲师讲授：通过 PPT、案例分析等方式向学员传授理论知识。
- 情景模拟：模拟实际工作中的沟通场景，让学员亲身体会并提升沟通技巧。
- 分组讨论：鼓励学员积极参与讨论，分享个人经验与见解。
- 实战练习：通过角色扮演、模拟场景等方式，让学员在实践中提升能力。

## 【课程大纲】

### 一、客户忠诚度的重要性

1. 客户忠诚度的定义与价值
2. 客户忠诚度与银行绩效的关联性分析
3. 情景案例：通过客户忠诚度提升实现业务增长的银行实例

### 二、客户流失的原因与识别

1. 客户流失的常见原因分析
2. 客户流失的预警信号与识别方法
3. 情景案例：因忽视客户流失信号而错失挽回机会的银行实例

### 三、打造客户忠诚度的策略

1. 提供卓越的产品与服务
  - 了解客户需求，提供定制化服务
  - 持续优化产品与服务，提升客户体验
  - 情景案例：某银行如何通过定制化服务赢得客户忠诚

## 2.建立稳定的客户关系

- 定期进行客户回访与关怀
- 加强与客户的情感联系，建立信任关系
- 情景案例：某银行客户经理如何通过情感关怀增强客户忠诚度

## 3.提供附加值服务

- 提供金融咨询、理财规划等增值服务
- 定期举办客户活动，增强客户黏性
- 情景案例：某银行如何通过增值服务提升客户满意度和忠诚度

## 4. 运用客户关系管理系统（CRM）

- 利用 CRM 系统分析客户数据，了解客户需求与偏好
- 制定个性化的营销策略，提升客户满意度和忠诚度

## 四、防范客户流失的方法

### 1.建立流失预警机制

- 设定流失预警指标，实时监测客户动态
- 对高流失风险客户进行重点关注与挽回
- 情景案例：某银行如何通过流失预警机制成功挽回即将流失的客户

### 2.优化服务流程与渠道

- 简化服务流程，提高服务效率
- 拓展服务渠道，提供便捷的服务体验
- 情景案例：某银行如何通过优化服务流程和渠道减少客户流失

### 3.建立客户投诉处理机制

- 快速响应客户投诉，积极解决问题
- 跟踪投诉处理进展，确保客户满意
- 情景案例：某银行如何通过客户投诉处理机制赢得客户信任并防止流失