

《信贷客户经理服务营销技能提升训练》

主讲：李瑞倩

【课程背景】

随着社会的发展,和国人思想观念的转变,人们对银行的各种信贷客户或者信贷产品的态度越来越开放,接受能力也在逐步增强。但是,随着互联网金融企业等众多新业务形态的出现,传统银行业受到冲击。除此之外,客户群体也在发生着很大的变化,简单粗暴式的推销方式早已退出历史舞台。在机遇与挑战并存的情况下,银行信贷客户经理要想把工作做得出色,不仅要有较强的公关能力和系统的营销策略,还要有强烈的服务意识,并且能够积极调动银行的各项资源,从而为客户提供全方位、一体化的服务。

本课程基于以上问题,为信贷客户经理量身定制,从案例切入、用经验启发、结合现场互动练习和总结,以提升服务质量,增强客户满意度以及客户经理提升自我为主线,从销售前、中、后所需的7大技能给出银行销售人员全面解决方案,助力信贷客户经理回归销售的本质。

【课程收益】

- 帮助信贷客户经理提高职业素养,建立专业形象,树立销售信心;
- 保证信贷客户经理掌握客户服务营销的基本技能
- 帮助信贷客户经理跟客户建立良好关系

【课程特色】

- 知识实战性:课程内容让学员听得懂、记得住、用得上、做得到
- 授课训练性:学以致用,情景演练强化知识点记忆;分组学员点评、分享加深理解;老师总结辅导,加快知识吸收
- 授课生动性:寓教于乐,多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围,采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享,等多种培训形式

【课程对象】 信贷客户经理

【课程时间】 1天(6小时/天)

【课程大纲】

一、信贷客户经理如何建立专业形象,树立销售信心?

1.信贷客户经理的角色定位

- 银行产品服务的代理人
- 银行品牌形象的代言人
- 客户信赖的合作伙伴
- 高素质的金融职业经理人

2.信贷客户经理的职业素养

- 服务意识
- 商务礼仪
- 专业知识
- 业务技能

二、信贷客户经理如何做好服务营销

1. 银行服务消费者行为分析

- 消费者需求和购买行为
- 消费者决策过程
- 消费者满意度与忠诚度

2. 什么是服务营销

- 服务营销的定义和特点
- 银行服务营销的重要性和发展趋势
- 服务营销的底层逻辑

利他之心

共赢思维

- 如何做好服务营销

由内而外全面造就自己

积极主动

3. 服务营销的职责与管理

- 服务营销的基本职能

了解客户需求

把握服务情景中的消费者行为

服务营销的三大理论模型

- 服务营销沟通

设计有效沟通信息：将无形服务有形化

对外销售前提：内部销售沟通和管理

外部营销沟通的五大原则：内部宣贯，利用口碑，便于理解有形的服务，持久沟通，实事求是的承诺

三、信贷客户经理跟客户关系如何建立？

1. 建立良好的第一印象

- 职业信任
- 专业信任
- 关系信任
- 诚意信任

互动研讨：如何在短时间建立客户的信任

2.客户粘性提升的方法

- 增加见面机会
- 增加电话频率
- 每日微信关注

3.客户维护的方式与技巧

- 日常情感关怀
- 售后服务跟踪
- 建立沟通、人脉、互助平台
- 成为客户的一站式金融服务管家
- 成为公司（机构）客户的事业伙伴
- 动态管理、完善客户数据库

4.客户关系深耕

- 联系客户的谈资
- 联系客户的频率及契机
- 再销售机会的创造
- 树立差异化服务
- 覆盖率及销售率的提升
- 防流失手段