

《高端客户的开拓和经营》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

零售银行网点的二次转型，主要是由交易结算型向销售服务型网点的进化；而随着金融脱媒、利率市场化进程的加快，零售业务在银行业务体系中的重要性进一步凸显，各银行对有价值的零售高端客户的争夺日势白热化，在银行产品同质化的形势下，对营销人员的销售能力、对大客户的深度维护将成为零售银行发展的关键。

【课程收益】

- 了解营销的定义及重要性
- 掌握保险对于高端客户的意义
- 掌握开拓高端客户的方法
- 掌握经营高端客户的方法

【课程时间】

0.5天（6小时/天）

【课程对象】

理财顾问、中高层管理岗

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+小组讨论+学员分享+现场演练+强化训练

【课程大纲】

一、营销的定义及重要性

二、保险对于高端客户的意义

1、高端客户关心的话题

- 法律角度——离异、企业破产、债务等
- 移民话题——子女留学、自身养老
- 留学话题——费用问题、环境问题
- 财富保全——资产配置
- 健康问题——疾病诊断及费用解读
- 未来趋势——涉及财富方向问题

2、客户是否接受保险产品的障碍

- 资金问题
- 信任问题
- 产品或方案适配度
- 决策权问题

3、获取客户需求的手段有哪些

三、如何开拓高端客户

1. 高端客户的来源

2. 开拓高端客户的方法

四、如何经营高端客户

1. 经常与影响力中心客户在一起

2. 给高端客户进行分类

3. 经营高端客户的核心

- 基本服务
- 满意服务

- 难忘服务
- 超值服务