

## AI 赋能营销——客户维护与精准营销实战课

代恩玮

### 课程背景

当下金融市场竞争进入“深水区”，客户选择越来越多、耐心却越来越少：

有的理财经理每天忙着接待新客户，老客户却因“被冷落”悄悄转走资金；有的客户明明有潜力升级，却因维护方式“千篇一律”始终保持距离；有的产品明明适合客户，却因时机不对、沟通不到位被拒绝……这些问题的核心，在于传统“重销售、轻维护”的模式早已失效，客户需要的是“懂我、记得我、帮到我”的长期联结。

如今，客户需求不再是“买一款产品”那么简单，而是真正能解决个性化服务的综合规划。这要求我们不仅要会“找客户”，更要会“留客户”——通过精准的维护动作读懂客户的“言外之意”，用合适的方式在关键节点出现，把“一次性成交”变成“一辈子信任”。

本次课程结合一线实战经验与实用工具，聚焦“客户维护”这一核心能力，帮助理财经理掌握从“被动应对”到“主动经营”的维护技巧，学会用 **AI** 以及数据工具洞察客户需求，用有温度的沟通建立长期信任，最终实现客户留存率、满意度与业绩的同步提升。

### 课程收益

1. 掌握客户维护的底层逻辑，摆脱“盲目问候”“无效跟进”的困境，让维护动作既省时间又有效果
2. 学会精准识别不同类型客户的维护需求，用 **AI** 辅助并针对家庭生命周期、资金状况设计个性化维护方案
3. 学会用 **AI** 工具辅助提升客户需求挖掘能力，从日常沟通中捕捉隐性需求，把“客户没说的”变成“服务的机会”
4. 掌握“需求 - 产品”匹配的实战方法，让推荐的产品既贴合客户实际，又能解决真实问题

5. 通过场景化演练，熟练应对客户维护中的常见场景（如资金变动、产品到期、家庭大事等），提升客户忠诚度

**课程时间：**1 天，6 小时 / 天

**课程对象：**理财经理、客户经理、一线零售条线营销人员等

**授课方式：**讲师讲授 + 案例分析 + 情景模拟 + 实操演练 + 小组讨论

## 课程大纲

### 第一讲：客户维护的底层逻辑

#### 一、头脑风暴：客户“维护”和客户“销售”哪个更重要？

客户维护的常见误区：

1. 只在“要业绩”时联系客户，平时“杳无音信”
2. 群发祝福、模板化问候，客户觉得“不走心”
3. 只聊产品不聊需求，客户担心“被推销”

案例对比：

失败案例：王经理每月给客户发产品信息，半年后客户资金转走

成功案例：李经理在客户女儿生日时，分享“儿童财商小知识”，半年后客户主动追加 50 万理财

## 二、客户维护的“黄金原则”

1、以“信任”为核心——维护的本质是“让客户觉得你靠谱”

思考：靠谱的表现有哪些？

2、精准触达：在“对的时间”说“对的话”

思考：在客户资金到期前、家庭重要日期（生日 / 升学 / 退休）、市场波动等关键节点该如何说对的话？

3、价值先行：每次沟通至少给客户一个“有用的信息”

思考：什么才是有用的信息？

## 三、客户分层：把精力花在“值得的人”身上

按“维护优先级”分三类客户：

1、高潜力客户（资产接近升级、有大额资金待配置）

2、稳定客户（资产稳定、需求明确）

3、睡眠客户（长期无交易、联系少）

## 第二讲：AI 辅助客户经营分析及需求探寻——聊到客户的“心坎里”

### 一、客户画像该记些什么？

核心 3 类信息：

(1) 基础层：年龄、家庭结构、职业等

(2) 财务层：资产规模、资金到期时间、之前买过什么产品、风险接受度

等

(3) 需求层：近期要办的事、长期想实现的目标、在意的点

### 二、如何利用 AI 分析客户画像？

案例：客户说“我刚换了工作，在互联网公司，经常加班，没时间管钱”利用

分析基础层、财务层、需求层信息以及维护方式

演练：客户信息：45 岁企业主，妻子全职在家，女儿高二，去年买过 100

万理财（偏好保本），说过“怕企业资金影响家庭”

### 三、AI 辅助客户经营维护的“重要时刻”

#### 1、AI 生成客户资金变动时沟通要点：

场景一：大额资金转出

场景二：大额资金转入

## 2、AI生成产品到期前的沟通要点

提前规划，不让客户资金“空窗”

误区：到期后才联系，客户可能已被其他银行“抢单”

## 3、AI生成家庭生命周期节点——把“家事”变成“维护机会”

客户/孩子婚礼

新生儿出生

孩子升学

客户/父母退休

## 4、AI生成政策调整/市场波动时的沟通要点

股市下跌时

利率调整时

## 四、AI辅助客户需求探寻的聊天话题

思考：你会跟客户进行有效的“聊天”吗？

### 1、设计分层提问

(1) 破冰提问

(2) 需求提问

(3) 确认提问

## 2、设计聊天框架——FORM

## 3、话题设计三原则

(1) 一“沾”

(2) 一“带”

(3) 一“避”

**演练：**根据客户画像，利用 AI 生成“话题-提问”组合

## 第三讲：产品匹配与推荐 —— 让客户觉得“这就是我要的”

### 一、产品推荐三步法

1、让客户觉得“你认真听了”

2、让客户认同能解决问题

3、让客户做出决定

### 二、AI 辅助不同需求的产品匹配思路

1、短期要用的钱（1 年内）

2、中期规划的钱（1-5 年）

3、长期不动的钱（5 年以上）

### 三、AI 辅助异议处理——从拒绝中寻找成交机会

#### 1、常见拒绝及应对：

场景一：“收益太低了”

场景二：“我再想想”

场景三：“你们的产品不如 XX 银行”