

《商业银行数据分层分级分析与 KYC 精准挖掘提升营》

对象

客户经理、后备干部、基层主管、支行负责人

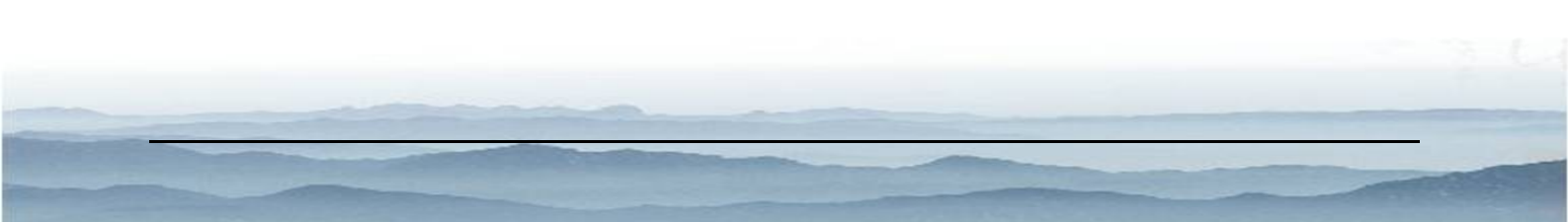
课程时间

2天，12小时。

课程大纲

一、客户 KYC 分层管理与营销策略

1. 商业银行 KYC 分层营销概念与特点
 - A. 分层营销
 - B. 服务营销
 - C. 主要营销
 - D. 流程营销
2. 网点客户 KYC 分层管理
 - A. A 类客户(目标管理、重点客户、核心客户)
 - B. B 类客户(存款客户、关系客户、忠诚客户)
 - C. C 类客户(服务客户、统计客户、卫星客户)
3. 网点客户 KYC 分层管理(对公客户类型与市场分析)
 - A. 行政事业单位
 - B. 大中型企业
 - C. 小微型企业
4. 网点客户 KYC 分层管理(对私客户类型与市场分析)
 - A. 工业区
 - B. 商业区
 - C. 居民区
5. 目标客户类型与营销特点
 - A. 产业集中型
 - B. 地域集中型
 - C. 本地优势型
 - D. 外向优势型
 - E. 政策优惠型
 - F. 技术专利型
6. 批量客户特点高效开发模式
 - A. 商业园区
 - B. 交易市场
 - C. 产业园区

- 
-
- D. 核心平台
 - 7. 目前市场环境下银行营销策略
 - A. 服务营销
 - B. 存量客户
 - C. 主要营销
 - 8. 优秀网点服务营销具备特质
 - A. 意识
 - B. 团队
 - C. 服务
 - D. 技能
 - 9. 网点分层客户服务营销四关键
 - A. 咨询
 - B. 业务
 - C. 等候
 - D. 投诉
 - 10. 客户分层分级营销策略
 - A. KYP
 - B. 客群营销
 - C. 信息工具
 - D. 情感关系
 - E. 异业联盟
 - F. O2O 营销 (金融与非金融)

二、客户 KYC 数据搜集与话术打造

1. 对私信息搜集

- A. 行外往来金融机构(话术打造)
- B. 主要持有资产形式(话术打造)
- C. 主要理财目的(话术打造)
- D. 满意的产品投资起点(话术打造)
- E. 满意的投资期限(话术打造)
- F. 未来家庭/企业主要面临问题(话术打造)



G.满意的金融产品/服务(话术打造)

H.满意回报率(话术打造)

I.满意增值服务总类(话术打造)

J.主要投资决策要点(话术打造)

K.关注市场信息方式(话术打造)

L.主要选择银行因素(话术打造)

M.选择出国金融业务要点(话术打造)

2.对公信息搜集

A.结算账户开立银行(话术打造)

B.应收/应付帐款周期(话术打造)

C.主要对公业务形式(话术打造)

D.主要持有金融产品形式(话术打造)

E.主要企业资产形式(话术打造)

F.企业感兴趣产品形式(话术打造)

三、网点客户分层分级 KYC 需求分析与金融方案设计

1. 网点分层分级客户需求分析

A.储蓄客户

B.理财客户

C.消费客户

D.投资客户

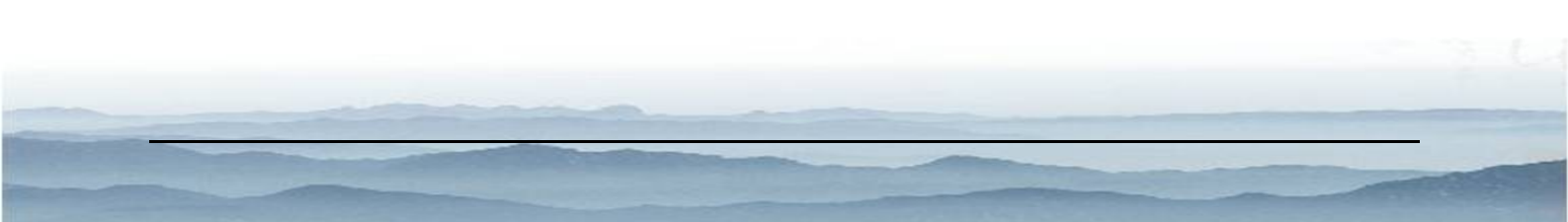
2.客户分群营销策略分析

A.依照金融资产

B.依照收入营销策略分析

C.依照客户来源



- 
-
- D.依照理财习惯
 - E.按照贡献度
 - F.依照年龄
 - G.依照资产规模
 - H.依照产品销售
 - I.依照客户层级分布
 - J.依照金融资产分布
 - K.依照存款余额分布
 - L.依照贵宾客户变动
 - M.依照大额变动
 - N.依照产品到期
 - O.依照产品已渗透

3.客户金融方案设计 一二三四法则

- A.现状分析 (KYC vs KYP)
- B.客户期望(金融与非金融需求)
- C.优势产品(产品过去、现在、未来梳理)
- D.达成共识(售后服务展开)

4.分级营销行动方案

- A.外拓 (破冰关键)
- B.小区 (需求分析)
- C.批量 (宣讲技巧)
- D.电话 (打死不退)
- E.面访 (促成八法)

5.执行与追踪管理

- A.厅堂连动
- B.阵地营销
- C.公私联动
- D.过程化 (GPS 追踪大法)
- E.结果化



四、大客户KYC精准营销/经营维护/客户分层管理

1. 客户分群方式

- A. 专业人士
- B. 企业主
- C. 白领
- D. 富裕家庭
- E. 老年客户
- F. 退休客户

2. 客户属性分析与营销策略

- A. 方便性
- B. 地缘性
- C. 目的性

五、客户KYC精准营销与关系维护营销流程与实战技巧

1. 中高端客户维护方式

- A. 如何从外在特征发现客户
- B. 如何从业务类别发现客户
- C. 如何从沟通中深度识别客户

2. 探寻客户需求过程

- A. 营销打破隔阂技术，称呼、问候、寒暄、话题切入点
- B. 客户信息的采集和需求的把握
- C. 展示金融产品的常用方法和应用技巧
- D. 激发客户的兴趣的步骤
- E. 精确掌握客户需求
- F. 客户欲望的挖掘和调动
- G. 及时的诱导与说服
- I. 让客户说“是”的技巧
- J. 扑捉客户的决定信号
- K. 面对拒绝的心理调试
- L. 如何留住客户，保留回旋的余地，进行持续性营销的技术



