

课程名称

## 赢在全面——对公客户营销“六方流”（1天半）

培训人群

本课件适合中高级客户经理、地市分行业务部门负责人、分管行长使用。

课程目标

- 依靠综合能力提升，应对金融业 O2O 时代的挑战；
- 用定向提升思维强化对公客户经理的新职能；
- 强化客户经理的内、外部沟通能力，打造整体营销格局。

前言

市场调查：柜员 PK 客户经理

思考：互联网金融时代，银行客户端究竟掌握在谁手中？

目录

- 一、O2O 时代，客户经理的新定位
- 二、六——六字营销法则
- 三、方——方案营销
- 四、流——流程管理
- 五、案例分析与互动

正文

### 一、O2O 时代，客户经理的新定位

1、O2O 对传统银行的打击（线上与线下的断层）

课堂互动 1：O2O 的断层实测

归纳总结：现场进行并慎重地记录下来。

2、客户经理，路在何方？

课堂互动 1：营销 PK 服务

归纳总结：现场进行并慎重地记录下来。

案例：社区银行的危与机。（同样的事，不同的人做会有不同的结果）

### 二、六——六字营销法则

1、客户关系的基础

课堂互动 2：你测试过客户与你的关系吗？

归纳总结：现场进行并慎重地记录下来。

2、对公客户“六字营销法则”

案例：福利彩票中心主任的问候

### 三、方——方案营销

1、什么是方案营销

课堂互动 3：财务总监的选择。

归纳总结：现场进行并慎重地记录下来。

2、方案营销快速提升技巧

案例：一份方案化解一场危机

#### 四、流——流程管理

##### 1、什么是流程管理

课堂互动 4：我们有没有通用业务流程？

归纳总结：现场进行并慎重地记录下来。

##### 2、流程管理的核心难点在哪里？

课堂互动 5：流程中，哪里容易有纠纷？

##### 3、决定流程管理的关键——沟通

##### 4、有效沟通秘技 123

课堂互动环节 3：我们该如何做，才能使沟通变得更有效？（多项选择）

结论：有效沟通的关键在于取得信任！

##### 秘技 1——言之有物

重点：信息

案例：我的第三方存管业务营销

一句话总结：话说千遍，不如文稿一张。

##### 秘技 2——言而有信

重点：守信

案例：银行业务中的朝令夕改

一句话总结：要想客户讲信用，自己先要讲信用！

##### 秘技 3——信而有恒

重点：坚持

##### 5、内、外沟通的区别和框架

#### 五、案例分析与互动

案例 1：大客户营销的切入点在哪里？

案例 2：935 万元错帐风波

#### 篇尾语

略