

《单一行业 KYC 技巧与营销方案》课程大纲

郎静树

导入：公司客户价值甄别模型

第一章 优选行业客群是趋利避险的基础

导入：十九大和中央经济工作会议明确我国经济社会发展已进入新时代，新时代经济金融工作的六大重点。

一、商业银行应构建怎样的客户群体？

商业银行最优客户战略目标

二、新时代的目标客户市场

1.新常态的逻辑

2.新时代脱虚向实的市场领域

3.供给侧改革背景下的客户市场

4.创新领域的客群市场：

战略新兴行业

5.美丽中国的绿色金融市场：

环境保护行业的万亿级细分市场

6.弱周期领域的客户市场：

培育商业银行公司业务平稳运行的根基

三、监管新规下的政府客户服务

1.政府及平台融资监管新规解读

如何既服务好政府客户，又严控政府的债务风险，顺利实现去杠

杆目标？

2.高现金流行业的政府服务购买客群

四、互联网背景下上市公司的生态圈客群

1. 企业交易与现金流逻辑模型

延伸：商业交易的逻辑：三流合一

案例：汽车产业的上游供应商链和下游服务链

2. 上市公司生态圈的交易链分析

案例：小米生态圈、华为生态圈

案例：传化智联的物流供应链

第二章 甄别客户价值是趋利避险的措施

一、目标客户的确定原则：

- 1、 效益性原则
- 2、 发展性原则
- 3、 结构优化原则
- 4、 安全合规原则
- 5、 匹配性原则
- 6、 有效沟通原则

案例讨论：为什么这个公司难以营销？

为什么这样的客户要退出？

二、如何搜寻优质目标客户？

目标客户搜寻一般有以下方法：

- 1、 连锁法拓展目标客户

2、缘故法拓展目标客户

3、交叉法寻找目标客户

4、资料法查找目标客户

实战模拟：如何用缘故法营销优质客户

如何用连锁法营销交易链的客群

公私联动，交叉营销法我们会了吗？

三、客户信息收集：

1、客户基本材料

2、客户与银行的合作情况

3、客户公司治理和决策权力结构

4、客户决策角色类型

四、客户的行业信息收集

1、客户所在行业的景气信息

2、客户在行业中的地位

3、客户经营和财务信息

延伸：旅游行业的产业链和旅游项目的融资特征

五、客户信息分析

1、国家产业发展信息分析

2、客户所在行业景气信息分析

3、企业经营和财务信息分析

互动讨论：财务报表告诉了我们什么？

实战推演：如何识读财务报表——走出数字陷阱

六、客户问题诊断和需求挖掘

互动竞赛：案例客户的价值甄别

互动讨论：客户营销切入点模型推演

- 1、从现金管理中挖掘需求
- 2、从应收账款管理中挖掘需求
- 3、从票据管理中挖掘需求
- 4、从外汇业务中挖掘需求
- 5、从资产管理中挖掘需求
- 6、从项目投资与项目管理中挖掘需求
- 7、从企业资本运作中挖掘需求

案例分享：供应链金融的需求挖掘与产品组合营销

延伸：医疗行业的产业链分析和金融需求

电子行业的创新型金融需求分析

第三章 行业客户的链式营销案例分享（全案例）

一、从田间到舌尖的系列金融服务方案

农业客户的创新型金融服务

二、供应链产品在装备制造行业的运用

绿色装备供应链融资

三、大宗商品交易领域的供应链金融服务

四、家电行业从生产到销售的系列金融服务

五、针对电信行业的产品及服务方案

六、全球供应链在医疗和医药行业的应用

七、科技小巨人培育的系列金融服务方案

第四章 基于忠诚客户培育的客户关系管理

一、做好客户分类，有效配置资源

二、把握客户生命周期，赢得全程价值

三、厘清客户交易，实施关系营销

四、立足客户满意度，提升竞争能力

五、培育忠诚客户，实现自我超越

小结：好客户都是管出来的

课程回顾总结