

银行个人业务营销技巧



[银行个人业务营销技巧_下载链接1_](#)

著者:马蔚华

出版者:清华大学

出版时间:2008-2

装帧:

isbn:9787302164371

《银行个人业务营销技巧》在阐述我国个人理财业务发展趋势的基础上，结合营销实践对其市场营销的要点进行了前瞻性的总结，特别是对如何成为一位优秀的个人理财业务客户经理，提出了许多建设性的见解。

作者介绍:

马蔚华，招商银行董事兼行长，董事会执行委员会成员。吉林大学经济系本科毕业，西南财经大学经济学博士。美国南加州大学荣誉博士，高级经济师。1982年至1985年，在辽宁省计委工作，历任副处长、副秘书长；1985年至1986年，在中共辽宁省委办公厅工作；1986年至1988年，在中共安徽省委办公厅工作；1988年至1990年，任中国人民银行办公厅副主任；1990年至1992年，任中国人民银行计划资金司副司长；1992年至1998年，任中国人民银行海南省分行行长兼国家外汇管理局海南分局局长；1999年3月至今任招商银行行长，兼任中国金融学会常务理事、中国企业家协会副会长，吉林大学、西南财经大学、云南大学、中国人民银行研究生部兼职教授等。

目录: 第1章 银行迈入营销时代 第一节 挑战! 外资巨头“长袖正起舞”
一、“花旗”起舞，“重拾百年梦想” 二、外资抢滩的五大特征
三、高手过招，对决中心城市 四、“远交近攻”，围绕五个热点 第二节
图存! 中资银行“变脸”到“变心” 一、襁褓里的“巨人” 二、“大象”开始起舞
三、从“变脸”到“变心” 第三节 趋势! 零售银行业务大步往前走
一、新经济催生零售金融大发展 二、国内银行应对趋势的实践 三、抛砖引玉谈对策
第四节 银行迈入营销时代 第2章 “点点是金”: 异彩纷呈的个人金融产品 第一节
基本点: 储蓄结算业务 第二节 延伸点: 银行卡 第三节 立足点: 个人贷款业务 第四节
交叉点: 个人理财业务 第五节 虚拟点: 电子银行服务 第3章
“面面俱到”: 银行客户经理必备的八大素质 第一节
“人而无信难立世”: 诚信的人品 一、忠诚于客户 二、忠诚于银行 三、忠诚于事实
四、忠诚于信用 第二节 “满腹才学是宝藏”: 丰富的知识 一、国际国内时政知识
二、市场和客户知识 三、银行和产品知识 四、综合金融知识 五、法律法规知识
六、计算、财会和统计知识 七、其他社会知识 第三节
“技高一筹胜算大”: 高超的技艺 一、敏锐的洞察能力 二、娴熟的社交能力
三、机警的应变能力 四、得体的表达能力 第四节 “有礼才能行天下”: 得体的礼仪
一、服饰礼仪: 佛要金装, 人要衣装 二、装扮礼仪: 三分长相, 七分打扮
三、语言礼仪: 好言一句三冬暖 四、社交礼仪: 一言一行总关情
五、特殊礼仪: 察言观色随大流 第五节 “举手投足显本色”: 优雅的动作
一、三种体态“站、坐、走” 二、六个动作莫大意 第六节
“良习如师益终生”: 良好的习惯 一、善于计划的习惯 二、坚持学习的习惯
三、勤于思考的习惯 四、珍惜时间的习惯 五、团结协作的习惯 六、及时总结的习惯
第七节 “万绿丛中一点红”: 独特的魅力 一、专业身份 二、广博学识 三、幽默风格
第八节 “境由心生人为峰”: 积极的心态 一、克服难为情心理 二、学会面对挫折
三、十种积极的心态 第九节 银行销售人员必知的七条公式
一、找寻未来黄金客户的“MAN法则” 二、拟定销售计划的“5W1H”
三、拔尖销售人员的“3H1F” 四、销售AIDAS原理 五、80/20定律
六、P-D-C-A管理循环 七、KASH: 成功销售人员成长四要素 第4章
“步步为赢”: 客户经理销售“六步曲” 第一节 “众里寻他千百度”: 寻找目标客户
一、解析9种客户心理需求 二、用MAN法则锁定目标客户
三、“兔子先吃窝边草”: 拓展熟识人群法 四、“同性相吸”: 同缘人群拓展法
五、“一传十, 十传百”: 连锁介绍法
六、“兵马未动, ‘幌子’先行”: 事件、缘由开门法
七、“摇船撒网, 去粗取精”: 信息资料挖掘法
八、“直截了当, 开门见山”: 直接陌生接触法 第二节
“知己知彼百战捷”: 掌握客户和产品的信息 一、知己知彼, 百战不殆
二、掌握客户八大资料 三、“知己”才能把握机会 第三节

“明朝有意抱琴来”：与客户的前期沟通 一、制定访问计划 二、电话约访
三、信件(电子邮件)约访 四、托人约访 第四节
“一见钟情定成败”：与客户的正式接触 一、全面做好准备工作
二、与客户会面前的再次确认 三、与客户正式接触 第五节
“该出手时就出手”：销售的促成 一、关注客户情绪的变化 二、捕捉客户成交的信号
三、十种方法促成交易 第六节 “瞻前顾后水长流”：售后服务和客户维护
一、巩固销售行为 二、把客户当成朋友，随时保持联系 三、关注客户购买的产品
四、不断提供新的资讯和产品服务 五、争取转介绍
六、重视客户的反馈和投诉，处理好矛盾和意外事件 第5章
“招招致胜” 银行营销创新 “面面观” 第一节 “银行飞近百姓家”：社区营销 第二节
“万千服务一柜牵”：低柜营销 第三节 “取长补短谋双赢”：联合营销 第四节
“巧借东风行船快”：借力营销 第五节 “造势借势天下知”：事件营销 第六节
“干戈总能化玉帛”：危机营销 第七节 “量身而定好裁衣”：定制营销 第八节
“各有乾坤在心中”：差异营销 第九节 “高者动于九天上”：高层营销 第十节
“羡鱼不如归织网”：网络营销 第十一节 “真心换得客户心”：服务营销 第十二节
“智者在商不言商”：文化营销 第十三节 “化零为整营销忙”：整合营销
．．．．． (收起)

[银行个人业务营销技巧_下载链接1](#)

标签

银行

营销

银行营销

零售银行

金融

银行个人业务营销

方法

bank

评论

还是可以看一看的。案例啥的很多。有些营销技巧是熟能生巧的过程，不过培训的话可以参考。

有些帮助，但很多废话.

写成了心灵鸡汤...

实习无聊看的

[银行个人业务营销技巧 下载链接1](#)

书评

[银行个人业务营销技巧 下载链接1](#)