



银行客户经理培训 畅销书

INHANG
KEHU JINGLI
YINGXIAO JIQIAO 20KE

银行

客户经理 营销技巧 20 课

云晓晨 著

- 如何成为顶尖的银行客户经理
- 如何快速建立自己的客户群体
- 如何迅速找到理想的目标企业
- 塑造银行客户经理的个人品牌

行长送银行客户经理的最好礼物

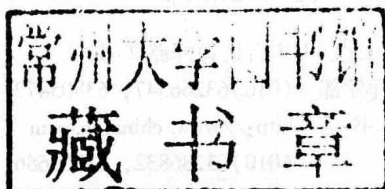
本书适合商业银行公司业务条线支行行长、客户经理学习使用



中国金融出版社

银行客户经理 营销技巧 20 课

云晓晨 著



中国金融出版社

责任编辑：贾 真

责任校对：潘 洁

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

银行客户经理营销技巧 20 课 (Yinhang Kehu Jingli Yingxiao Jiqiao 20ke) / 云晓晨著. —北京：中国金融出版社，2011.5

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5897 - 6

I. ①银… II. ①云… III. ①银行—市场营销学 IV. ①F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 059721 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京松源印刷有限公司

装订 平阳装订厂

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 9.75

字数 88 千

版次 2011 年 5 月第 1 版

印次 2011 年 5 月第 1 次印刷

定价 23.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5897 - 6/F. 5457

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

立金银行培训教材编写委员会



主 编：陈立金

副 主 编：云晓晨 马翠微

编写成员：索 利 张的用 赵 辉

白 彭 江建伟 唐 娜

李 丹 严 硕 翟 丽



前言

用心为客户服务

做了多年的银行客户经理培训，我认为，只有志向远大的银行客户经理才能有所作为，这个世界最宽广的是大海，比大海更宽广的是天空，比天空更宽广的是银行客户经理的远大志向。经常有学员问我，如何能够成为一名优秀的银行客户经理？我将自己曾经做银行客户经理的经历以及经验进行了总结，希望可以与大家分享。

一、了解自己的职业角色定位

银行客户经理是银行与客户交流的桥梁，要具备较强的公关能力和专业的营销策略，积极的服务意识，能够调动商业银行的各项资源为客户提供全方位、一体化的服务。想要成为优秀的银行客户经理，就要按照职业定位调整心态，端正态度，然后付诸行动。加深对自己的职业生涯前景的了解以及各种金融产品的理解和把握，想方设法地让自己与银行和客户共同发展。我们是客户的财务顾问，帮助客户管理财富或者提供有效的资金融通。

二、提升自己的服务品位

在营销前我们应该要了解银行需要什么，客户需要什么，避免盲目营销。通过不断学习提高自己的业务技能，通过营销实践提升自己的服务质量，通过总结提炼自己的职业感悟。以高度的工作热忱，高标准的服务态度，高素质的服务技能进行高效营销。优秀的银行客户经理一定是产品高手，精通银行产品。

三、营销自己

拓展客户，需要银行客户经理把客户的需要放在第一位，自己的需要放在第二位。抓住客户需求就能把握市场的脉搏，与时俱进。从细节中寻求商机，用非凡的亲和力敲开客户的心门，将微笑转化为客户心中的一道彩虹，为客户量体裁衣制定营销策略，做到银行服务的人性化、个性化。在营销银行产品和服务的同时，建立自己的服务品牌，塑造银行形象。

“苟日新，日日新，又日新。”这是《礼记·大学》中的一句话，想要成为一名优秀的银行客户经理，就要不断前进，每天都有所作为，不断积累，才能优秀，才能成功。希望这本书能带给银行客户经理一点心灵的触动，进而有所体悟和洞见。

云晓晨



目 录

第一课	银行客户经理必须具备的四项素质	1
第二课	银行客户经理随身必备装备	9
第三课	银行客户经理营销语言技巧	15
第四课	礼仪是银行客户经理的金字招牌	23
第五课	忠诚价值百万	31
第六课	热情是一种动力	39
第七课	工欲善其事 必先利其器	45
第八课	高效工作	51
第九课	银行客户经理拜访客户技巧	57
第十课	掌握客户购买信号	69

第十一课	寻找资金量大的客户	75
第十二课	找到渠道而非找到客户	81
第十三课	细微之处是商机	87
第十四课	提高银行客户经理营销的品位	95
第十五课	服务是营销的核心	101
第十六课	提升服务的品牌	109
第十七课	幽默帮助你拉近与客户的距离	117
第十八课	五“心”级服务	123
第十九课	画好微笑曲线	131
第二十课	做最具亲和力的银行客户经理	137
立金银行培训笑话		143



第一课

**银行客户经理必须
具备的四项素质**



银行客户经理是银行与客户交流的桥梁，如果想成为出色的银行客户经理，就要有强烈的责任感和高尚的品格，要具备较高的业务素质和良好的悟性，要拥有阳光般的性格，还得有良好的心理素质。这样才能够积极调动银行的各种资源为客户提供全方位、一体化的服务。

一、强烈的责任感和高尚的品格

作为银行客户经理，你的一言一行，都代表银行的形象。爱岗敬业，作风正派，自律严格，洁身自爱。时刻想为客户所想，做为客户所做，不断地赢得客户的理解、信任和大力支持。说话诚恳、谨慎，办事有张有弛，谈话戒轻率、戒浮夸，这样客户才会放心地购买你的产品。在交往过程中，厚德以载物，记住一定不要诋毁同行，尊重同行即是尊重自己。

与同行竞争同一个优质客户，要学会掌握好分寸，只说自己银行产品的优势，突出银行客户经理个人的服务价值增值，绝不说同行的坏话。如果客户问到对同行的看法，一句简单的回答“各有千秋”。

二、具备较高的业务素质和良好的悟性

做好银行产品营销一定要具备专业知识，熟悉掌握银行的各项产品。只有充分了解自己并对自己的产品充满信心，才能争取成为自己所在领域的产品专家。对于客户，

要用通俗易懂的语言准确地说出所推销产品的优势。将自信转化为说服力，在销售过程中要主动出击，争取先机。

一个优秀的银行客户经理，必须具备良好的悟性。悟性是指人对事物的分析和理解的能力。银行客户经理每天都要面对不同的客户，如何从这些对需求各不相同的消费群体中确定潜在客户，从而进行有效推销；同时，如何从客户所传递的许多不明确的信息中确定对方的真正需求，这时银行客户经理的悟性就起着相当重要的作用。只有有良好的悟性，才能在与客户的交流中，很快地通过观察，了解对方的习惯、需要，预测对方的行为反应，及时作出判断，顺应客户的习惯，投其所好，解决对方的问题，如此，营销就成功了一半。我们对200名银行客户经理的调查资料显示：60%的银行客户经理反映因在营销过程中无法准确把握客户的需求而无法达成交易，相同的信息来源，对客户的需求把握却大相径庭，根本原因就在于银行客户经理的悟性不同。

三、拥有阳光性格

努力成为拥有阳光性格的银行客户经理，精力充沛，活动力强，热情洋溢像太阳一样。“转身面向阳光，就不会身陷在阴影里。”拥有阳光性格，使人始终乐观自信、进取向上。同时阳光般的笑容，健康的体魄能够带给客户一个正面的讯息，如沐春风。每个客户都愿意与拥有阳光



般性格的人交往，这样能使人心情愉悦。

四、过硬的心理素质

过硬的心理素质不仅是银行客户经理在市场走访活动中，处理好各种人际交往问题的前提和基础，还是银行客户经理取得营销服务制胜的重要法宝。银行客户经理必须心理成熟、健康、勇敢，喜欢与人打交道。面对失败要调整好负面情绪，分析原因。为什么被拒绝？客户是用怎样的语气拒绝的？通过总结分析，改进营销策略。一次失利不要紧，失败是成功的第一步，重要的是通过改善，卷土重来。

我曾经对银行客户经理的拜访做过一次长期的调查研究，结果发现：

84%的银行客户经理，在第一次拜访遭遇挫折之后，就退缩了；

25%的银行客户经理，在第二次拜访遭受挫折之后，也退却了；

20%的银行客户经理，在第三次拜访遭到挫折之后，也放弃了；

5%的银行客户经理，在第四次拜访碰到挫折之后，也打退堂鼓了；

只剩10%的银行客户经理锲而不舍，毫不气馁，继续拜访下去。结果80%营销成功的个案，都是这10%的银行客户经理继续拜访五次以上所达成的。

通常，在营销过程中，银行客户经理会经常遇到各种不顺利的情况，这对我们是一个挑战，能自我激励，发挥我们的潜能，积极加强自我训练，以积极的人物为目标，积极行动，以期达到营销的目的。

如笔者曾经向一个大型的集团推荐网上企业银行时对方以安全为由一口拒绝，毫无商量的余地。笔者毫不甘心，一次次地为其设计使用方案。集团前任财务总监同意开通查询功能，经过一年的使用已经能够熟练操作，后来财务总监人事变动，笔者又发起了新一轮营销攻势。现任总监终于同意将集团的费用报销用网上银行解决。在经过半年的试用后，现已决定将集团的支付全部通过网上进行。从不行到离不开，经历了近两年的时间，其间银行先



进的支付工具经受住了企业的考验，银行客户经理的毅力也经受住了考验。

没有永远的赢家，必须胸怀必胜信心。挖掘生命潜能，拔掉心中的烂草莓，只要有良好的心理素质，辅以熟练的业务知识和高尚的职业精神，以高度的自觉性提升自己的服务水平，就能增强处理问题的果断性，调节自我控制能力，不断地提高客户的满意度和忠诚度。



一名出色的银行客户经理，应该具备高度的责任感、高尚的品格、较高的业务素质、良好的悟性，拥有阳光般的性格和良好的心理素质。这样才能够积极调动银行的各种资源为客户提供全方位、一体化的服务。



第二课

**银行客户经理随身
必备装备**