



银行客户经理培训 畅销书

YOUXIU
YINHANG KEHU JINGLI
PEIXUN 20KE

优秀

银行客户经理 培训20课

立金银行培训中心 著

行长送银行客户经理的最好礼物

- 塑造优秀银行客户经理个人品牌
- 提升优秀银行客户经理个人素质
- 快速练就银行客户经理沟通技能
- 迅速搭建庞大客户经理人脉网络

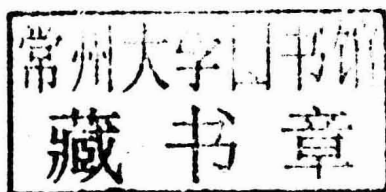
适合商业银行公司业务条线支行行长、客户经理学习使用



中国金融出版社

优秀银行客户经理 培训 20 课

立金银行培训中心 著



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

优秀银行客户经理培训 20 课 (Youxiu Yinghang Kehu Jingli Peixun 20ke) / 立金银行培训中心著. —北京: 中国金融出版社, 2011. 5
ISBN 978 - 7 - 5049 - 5907 - 2

I. ①优… II. ①立… III. ①商业银行—银行业务 IV. ①F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 059714 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 10

字数 89 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 - 5907 - 2/F. 5467

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



目 录

第一课	有一颗旺盛的进取心	1
第二课	都去抢着做客户经理	9
第三课	没有什么可怕的	17
第四课	根据营销需要来学习产品	25
第五课	方法比勤奋更重要	33
第六课	让客户把你当成知己	43
第七课	不要酒精，要绿色存款	49
第八课	合作第一，友谊第二	55
第九课	熟悉银行产品方可安身立命	61
第十课	设计量体裁衣方案而非机械营销 标准化产品	69

第十一课	将银行产品用活而非一味打价格战	79
第十二课	百折不挠，不断卷土重来	87
第十三课	授信产品是王牌中的王牌	93
第十四课	勤能补拙，水滴石穿	101
第十五课	帮助客户赚钱是维系客户的最好方法	107
第十六课	尽可能多地交叉销售产品	113
第十七课	银行永远偏爱有主业的客户	119
第十八课	打造自己的核心竞争力	125
第十九课	精耕细作远胜于一味地拓荒	133
第二十课	必须有自己的进退之规	143



第一课

有一颗旺盛的进取心



客户经理第一必须具备的素质就是有雄心壮志。进入银行的第一天就告诉自己，一定要做到最好。没有旺盛的进取心根本成不了优秀的客户经理。只希望过平庸的生活，满足现状的人成不了优秀的客户经理。

客户经理要全身心投入到工作中，业绩与拜访量是成正比的，要尽可能地多拉客户。

销售量与拜访量成正比。销售就是要制造与客户面对面、肩并肩接触的机会，以便把商品或服务介绍给客户。要主动走出去，联系客户听听他们在说什么，在想什么，在做什么。多与客户沟通，让客户认同我们，接受我们，愿意和我们做生意。呆在家里，是不会卖出任何产品的。把自己当成商人，尽最大努力增加你的客户。

尽量把时间花在事业上。一天保证十二小时，一星期保证六天是最低要求。一天保证十四小时到十八小时属于正常。一星期工作七天是最好，我们必须牺牲社会上的娱乐和家庭琐事，直到事业站稳为止。

做客户经理注定要高速运转，不能停下来，这是竞争之使然。既然已经身在江湖，与其像无名小卒一样落寞，不如立志在刀光剑影中成为一流高手，冲出一片天地。

笔者的人生经历可资借鉴：大学毕业后，分配在国家机关工作。每到周五的时候，单位都会分鸡蛋，每个人都认真地挑，选大个的，然后高高兴兴地挂在自行车上回家。我实在忍受不了每日看看报纸、喝喝茶的清闲生活，

尤其是工资过低。在国家机关单位工作的一年中，我落落寡欢，一个人形影相吊，孑然一身，我很清楚，现在是这样，在这里工作20年后，还会是这样。西方探险家约瑟夫·洛克说，我宁愿死在香格里拉的花丛中。多美啊！而我呢，宁愿死在川流不息的车流中，也不愿死在这砖头水泥的碉堡里。

我想过一种激动人心的生活，机关肯定不适合我。工作一年后，我毫不犹豫地缴纳了大额的违约金，辞职了，终于进入了川流不息的车流中。应聘进入银行后，我不想坐在办公室里，就主动请缨，要做客户经理。从坐政府机关的干部变成了骑着自行车的银行客户经理，我失去了稳定的工作，却拥有了自由。虽然非常辛苦，但是我每天都在笑着。到今天，我都庆幸正是当年义无反顾的决定，才让自己获得了今天的成就，并拥有了光明的前程。今天，庞大的资产都是我用自己的勤奋创造的。天道酬勤，勤奋才能取得优异的业绩，我没有理由不勤奋。

做客户经理的经历让我刻骨铭心。比如，喜欢交换名片。看见别人交换名片，我就有一种冲动，想掏出自己的名片。喜欢听数字。喜欢听日均、时点这两个概念。

我出生在一个经济困难的家庭，兄妹三人，小时候，家里不富裕，平时吃的很简单，年三十的晚上，家里做一桌子菜，晚上十二点还有饺子，算是改善生活。结婚后，我和妻子就两个人，平时生活应该算很好了。可是，到了



年三十晚上，我还是要求妻子做一桌子菜，吃年夜饭，我和妻子还包饺子。虽然根本吃不了，但是我认为，日均重要，时点也很重要。

既然做了客户经理，就一直拉存款，让自己喜欢上数字游戏，就如同穿上红舞鞋，只要在台上，就一直跳到死。客户经理也需疯狂。

力争做客户经理中的皇帝。

客户经理要想做好公司业务就必须有血性，喜欢血腥，要像鲨鱼一样，有高度的敏感性，喜欢拉存款。哪里有存款，就会毫不犹豫地冲到哪里。

立志演绎自己的传奇故事。

既然来到这个世界，就要有自己的梦想，就要打拼出

一片天地，成就一番事业。每天你要对着自己大喊：“我要演绎自己的人生传奇。”一个人不会苦死，不怕累死，只怕窝囊死。客户经理应该变得很贪婪，一心想建功立业，要有进取心，希望成为强者。

在商业银行，我们每个人有了业绩就有了一切。既然做了客户经理，就一定要做最好的。人不能没有野心。没有野心，就激发不起自己的欲望，就不会有劲；没有劲，潜力就挖掘不出来。银行客户经理需要野心，必须时刻准备冲锋，使尽浑身招数去力争上游。记住，在银行江湖混这么多年，人总得当回老大，不能总是畏畏缩缩的。

这世界最宽广的是大海，比大海更宽广的是天空，比天空更宽广的是客户经理远大的志向。

各位应当庆幸自己在这个时代成为商业银行的客户经理。生活在中国这个最伟大的时代，经济发展锐不可当，奔涌向前。历史上没有任何一个时代像今天的中国经济这样活跃，今天，中国的银行业给了我们这么多的机会。

“江山如此多娇，引无数英雄竞折腰。”银行人士可以在中国最广阔的舞台上施展自己的才华，分享中国经济快速稳健增长的成果，为个人建功立业提供更多的机会和条件。

中国进入了飞速发展的时代，以往白手起家成为一名富翁需要打拼一辈子，工薪族成为富翁就是一项不可能完成的任务。现在时代变了，尤其是在银行，你可以不是银



行高管，但是只要具备勤奋的禀性和灵活的头脑就足以让你成为一名优秀的银行客户经理，你同样可以赢尽天下，赚得高于众人的收入。

我相信，在中国任何一家考核机制到位的银行，你如果拉3亿元存款，挣得应该和分行行长一样多吧，甚至还能超过分行行长的收入，还不用操那么多心。有人跟我说，老师，3亿元存款多难拉啊。如果你想赚钱、想出人头地，又嫌累，对不起，你不适合做客户经理，甚至不适合在银行干，懒人在哪里都挣不到大钱。

如果你拉的存款真达到3亿元，再有一些管理能力，不提拨你才怪呢。到那时就会有无数银行把你当成了香饽饽，想挖墙角。在中国业绩出色肯定会得到提拔，那是早晚的事。

如果你就想快快乐乐地生活，不想应付存款、人事、安保这些无穷的杂事，不想像行长那样每天应付干不完的各项指标，应付开不完的各种会议，应付数不完的各类检查，应付喝不完的各种酒局，不想像他们那样操碎了心，不想三十岁的人，五十岁的肝，不想个人折旧提的太快，干脆做个快快乐乐的客户经理好了，开着宝马到处兜风多爽。

成为优秀客户经理的第一素质是旺盛的进取心，且一直在熊熊燃烧，永远不会熄灭。支撑自己去打天下。



第二课

都去抢着做客户经理



如果你现在在银行工作，恭喜你，你选择了一个正确的行业。

如果你在银行从事信贷客户经理工作，恭喜你，你不仅选择了一个正确的行业，同时也选择了一个相当正确的职业。

在一个正确的时间，做一件正确的事情，人生实在难得。俗话说，男怕入错行，女怕嫁错郎。银行人士最应该选择的岗位就是做客户经理。这是一个实现个人抱负的职业，这是一个可以让你终身不再受贫苦困扰的职业，这是一个不分出身，凭本事赚钱的职业。

人这一辈子，“做正确的事情”比“把事情做正确”重要得多。通过拉存款业务是给很多出身贫寒的银行人士一个晋升的梯子。在银行工作没必要抱怨，如果你想挣到钱，如果你想很快脱颖而出，全靠取得的惊人业绩。

去年同学聚会，感慨万千。大学刚毕业的时候，爱学习、成绩最好的人进入各大银行总行；成绩再好一点的人进入省分行；上大学就知道喝酒、抽烟、成绩较差的人进入支行做客户经理。多年过去了，随着时间的积累，大家出现了明显的分水岭。在总行、省分行的仍然很好，但是也挣不了大钱。平时成绩差、在支行干的，不少已经是股份制银行的支行行长，都是开着宝马、奔驰来聚会。现在银行的考核制度向一线倾斜，绝对向业绩倾斜，只要你业绩惊人，你可能赚的比行长还多。