

# 中小商业银行优质客户常态化拓展措施

产品名称	中小商业银行优质客户常态化拓展措施
公司名称	广州坤与尚企业管理咨询有限公司
价格	4000.00/天
规格参数	
公司地址	广州市番禺区钟村街致业科技中心
联系电话	020-84649816 18929597529

## 产品详情

中小商业银行优质客户常态化拓展措施

### 目录

#### 一、营销人员应具备的几个基本点

- (一) 以积极的态度打动客户
- (二) 时时夯筑自己人品的“优质人格品牌”
- (三) “人脉”永远是你的市场蓝海
- (四) 站在客户角度看问题

#### 二、营销方案

- (一) 社会舆论营销
- (二) 线下营销方案

- 1.延伸和开垦各种资料中蕴藏的海量客户信息
- 2.让传统“扫街行动”扫出黄金
- 3.做足同业间的相互推介
- 4.依托“代办信用卡及提额”业务拓展客户

5. “ gaokao、中考 ” 专项营销

6.新老楼盘、新旧小区或汽车销售处定点“精准”营销

7.创业营销，锁定拓展机会

（三）线上营销

三、营销方案落地措施

（一）社会舆论营销

（二）线下营销方案

（三）线上营销措施

中小商业银行优质客户常态化拓展措施

中小银行存款、贷款、网络金融等各项业务开展、营销工作的困难及采取的措施亟待取得明显的成效。随着我国金融政策的不断调整以及金融经营的逐渐自由化，各种类型的资金融通实体如雨后春笋般地涌现出来，造成了中小商业银行之间的同业竞争日趋白热化。另一方面，由于我国经济下行趋势尚未结束，金融市场尚未摆脱萧条局面，资金供求失衡，加之国有银行掌握了市场上绝大部分客户资源，这些因素均对中小商业银行的客户经营产生了重大的影响。目前，中小商业银行普遍面临着客户少、优质客户更少、潜在客户开发不力、息差持续收窄等短板，制约着中小商业银行的发展。要想摆脱这种局面，我们必须有“弯道超车”的气魄，制定和实施科学、有效的经营战略和客户营销方案，真正达到“找到客户、留住客户、吸引客户”的良好态势。

要实现这一目标，中小银行应当首先从何做起呢？当然就是积极拓展优质客户。

客户的拓展是公司成长的根本。对于如何拓展客户，各金融机构都有自己的方案和措施。中小商业银行的客户拓展从本质上讲，即应当借鉴大行的先进经验，更应当立足我们的实际情况，制定行之有效的

客户拓展方案。本文基于这一目的，围绕着“以客户为中心”制定的。

## 一、营销人员应具备的几个基本点

### （一）以积极的态度打动客户

对于中小商业银行的客户经理而言，营销业绩的好坏大多取决于你的态度，而态度的呈现则来自你的人生观。说句实话，能够始终保持热情地服务客户、帮助客户、开发客户的客户经理不多。可相反地，每个客户恰恰喜欢这样的客户经理。基于这种心理，客户经理只要能主动地为客户提供完美的企划服务，合理加强沟通，就能以积极的态度打动你的潜在客户。

### （二）时时夯筑自己人品的“优质人格”品牌

最为重要的是，作为客户经理，不是你认识哪些人重要，而是有哪些人认识你；只要你自己拥有了以良好的人品构筑的自我品牌，经过一段时日的努力，你的人格魅力就会吸引客户，他们就会首先想到你。自己的“人格品牌”是拓展优质客户的zuihao方法。拓展客户之前，应先向客户展示出你的人格魅力，客户认同你这个人，才会放心地申请你的贷款产品。

### （三）“人脉”永远是你的市场蓝海

作为客户经理来讲，你的任务并不只是不停地需找潜在客户，不断地完成你的任务指标，最为重要的是——你要下大力气拓展人脉关系网络。据调查，目前大多数中小商业银行等金融部门的客户经理们对于人脉关系网的拓展缺乏足够的重视。这种不正确的做法根由主要有以下几点：

- 1.人脉关系的维护是一个长期的工作，耗费的各项成本较多。
- 2.当期的任务指标较重，只能将精力放在“短平快”的营销方法上。
- 3.客户已经在我这儿贷款了，他不需要资金了，维护了也没有用。

以上这几个观点是非常错误的，如果想要成为一名youxiu的客户经理，需要您从内心深处改正，要记住：中华以儒家礼仪立本社会，人脉关系永远是我们生存和发展的根本！永远是我们的市场蓝海。

#### （四）站在客户角度看问题

对于中小商业银行来说，客户拓展是我们生存的根本。我们在营销中如果只是对我们的贷款产品不厌其烦地向客户介绍，那么效果将不会很好。因为客户潜意识对中小商业银行的产品存在担心和偏见。客户经理的过多的产品介绍只能让客户反感。因此，应通过沟通了解客户的资金需求，然后站在客户的立场上为其考虑问题，这样才能打动客户。

## 二、营销方案 （一）社会舆论营销

对于大多数中小商业银行来说，大部分均没有用于日常营业的实体性物理网点，一般都集中在写字楼，远离客户的生活空间，在社会上的zhiming度较低，人们往往很少能够讲出自己熟悉的中小商业银行的名称，这与银行等金融机构存在着巨大的差距。例如，在大街上随便问一下行人是否知道工商银行、建设银行、农业银行以及中国银行？多数人都能够给你肯定的回答，甚至能够给你说出附近营业厅。而中小商业银行则不然。这种情况无疑是中小商业银行营销客户的短板。

解决和弥补该种缺陷的zuihao办法就是开展“社会舆论营销”。

“社会舆论营销”让你受益匪浅。何为社会舆论营销？对中小商业银行而言，就是指走向社会，为社会提供志愿者服务、从事慈善事宜等社会公益活动。社会舆论营销也称为“人文营销”。大家都明白，社会舆论的影响是巨大的。

在公众场合多办善事，赢得社会的认可和赞誉，将会为中小商业银行长久地赢得客户发挥出不可估量的作用。俗话说，“桃李无言，下自成蹊”，做到这一步，不论是中小商业银行的客户营销，还是经营，都会有一个质的突破。

## （二）线下营销方案 1.延伸和开垦各种资料中蕴藏的海量客户信息

该类方案的主要内容是：挖掘自己能够接触到的所有信息，包括自己已掌握的贷款客户资料中所披露的联系人信息、同学通讯录、企业名录、企业网站上的信息、国民经济各行业披露的信息资料以及报刊杂志的信息等等。

（1）擦出企业黄页中的光辉。随着信息技术的飞速发展，企业黄页，这个历史悠久的通讯信息载体渐渐被人冷落。然而，时代的发展有那样让人难以琢磨。例如由于有毒蔬菜的不断被曝光，人们开始热衷于购买原生态的、绿色的有机蔬菜；由于城市环境污染的加重，人们又开始倡导回归自然，到远离城市的乡村居住。同样，由于手机通讯的迅猛发展，电信诈骗以惊人的速度在扩散，人们又开始逐渐认识到那些被印到黄纸上的通讯号码是最可靠的。

这个道理不难理解，因为企业黄页上的企事业单位都是真实的、正规的实体，黄页上的信息是可靠的。我们作为中小商业银行的客户经理应当深挖企业黄页上的信息，做足营销文章。目前能够代替黄页的企业信息类获取途径还有很多，只要掌握专业方法都可以正规获得。

(2) 要使通讯录萌起来。我们每个人都有自己的通讯录，不管是印在心中的，还是贮藏在手机、电脑中的，对于普通人而言，这些通讯名单只是在其生活或工作中遇到某种困难时才会使用的，其余的大部分时间，这些通讯录中的好友处于睡眠半睡眠状态。

我们很清楚，这些通讯录的人在我们的生存中能够提供正能量，是我们人生中的宝贵财富，让他们处于睡眠半睡眠状态，这是对我们人脉资源的浪费。因此，应当激活通讯录，使其成为自己人生中发挥正能量的源头。

(3) 把阅读报刊杂志养成必备的好习惯。由于“互联网+”时代的带来，人们大多关注微信等便捷的沟通方式，不可否认这是时代的进步。但是，我们不应放弃包括杂志等纸质传统的媒体介质披露信息的独特优势，应把它作为我们营销中不可缺少的工具。报刊杂志所披露的信息很多，例如广告、各种生活类的报道、金融财经信息、商品或服务的供销需求；专业类报刊杂志中披露的同业信息、同业发展报告等内容，都应关注。

## 2. 让“扫街行动”扫出黄金

所谓“扫街行动”是指在营销时对营销人员工作单位周围的店铺、企业等经济实体进行走访宣传的一种营销行为。该类营销方式能够做到供求双方面对面，客户对我们的顾虑相对较少，成交迅速。据《艾瑞咨询》2016年一度披露，目前“扫街行动”已成为银行、保险公司等金融机构常用的营销方式，并且效果明显。这说明，该类营销方式能够取得较好的效果，这也是“坐实”客户的zuihao方法之一。在执行中，应当清楚，拓展客户不是一次的扫街行动就会立刻生效的，需要我们坚持不懈的辛勤努力才能结出硕果。

## 3. 做足同业间的相互推介

作为客户经理应当了解同业中的经营政策，掌握得越详细越好。在客户经营中我们经常发现，一个千辛万苦营销来的客户，由于征信、资产负债比例等因素在A行录入系统后被总行拒批，但是客户在B行却顺利地通过了审核关口。究其原因，均是因为中小商业银行总部的经营政策存在差异、对客户信息的关注度不同所致。因此，中小银行如何与同业的客户经理达成合作意向，以便不浪费任何一个客户资源。

## 4. 对“申办信用卡及提额”申请失败的客户进行业务拓展

有资金需求的潜在客户鉴于办理信用卡的简便往往shouxuan办信用卡，以满足消费资金需求；持卡客户选择提升额度解决资金问题。但是，办理信用卡和提升额度的条件并不是每个人都可以满足，中小商业银行应当及时复盘，对申请失败的客户进行二度精准营销。

## 5. “gaokao、中考”专项营销

几乎每一个学生的家长都非常关心孩子的学业，尤其是在gaokao、中考结束后，有的学生因成绩不理想，但家长为了孩子的未来，期望孩子能够上一个好大学或者自费求学，这些需求都需要花费巨额的资金，因此我们把对家长为孩子的求学所需资金花费的营销称之为专项营销。

该类营销需要中小商业银行的客户经理紧盯六月至九月份期间的gaokao、中考信息，家长们有“望子成龙”“望女成凤”的心愿，为了孩子，基本上会不惜一切的。因此，这个时机是客户经理的“黄金机会”。

## 6.新楼盘、新小区或汽车销售处定点“精准”营销

新楼盘在开盘销售期间，是客户营销的大好时机。虽然一般购房客户都能够在银行办理住房贷款，但是购房首付金并不是购房者均能够不需要借贷就可以支付的。中小商业银行完全可以和各大楼盘的售楼处建立合作关系，为广大购房者解决购房所需的首付资金需求。

当然，对于需要购买新车的客户也可以采取这个方案。尤其是在销售价格昂贵的豪华车品牌的销售处，客户经理也可以实现精准营销。

## 7.创业营销，让你锁定拓展机会

每年新注册成立的经济实体这些新创业者，为了开拓自己的经营天地，在创业初期均需要资金投入和支持。其中有许多许多的优质客户需要中小商业银行的客户经理们深入挖掘。

### （三）线上营销

对于中小商业银行的线上营销，我们主张灵活运用“互联网+自媒体平台”营销。

时下中小商业银行线上的客户营销方式主要有微信及微信公众号、微博和QQ等方式。在利用以上方式营销时，由于这些方式需要添加对方为好友，特别是微信公众号粉丝的拓展难度较大，如果要取得突破，则需要耗费资金通过其他方式增加粉丝。至于营销效果如何，很少有人关注，因此“互联网+营销”成为中小商业银行客户营销的一种装饰和摆设已是不可避免的事情。

以上并不是讲“互联网+营销”不可取，只是说明这些方式做得不到位、方法不正确、网络营销技术力量不够。

而行之有效的推介方式例如“自媒体平台”综合营销尚未引起中小商业银行的足够重视。什么是自媒体平台？当前较为通行的解释是指私人化、平民化、普泛化、自主化的传播者,以现代化、电子化的手段，向不特定的大多数或者特定的单个人传递规范性及非规范性信息的新媒体的总称。自媒体平台包括：

博客、微博、微信、百度guangfang贴吧、论坛/BBS等网络社区。

我们需要关注当前效果较好的自媒体平台有哪些，通过该自媒体平台发送的信息在“百度”均可被搜索到。截止目前，这是较有效的“互联网+营销”方式。

当然，再好的自媒体营销也要有内容，内容就来自银行搭建的小程序、手机银行、微信运营号等，这需要银行方面给予提供。所以近几年中小银行扩大招聘网络技术人员，就是要快速补上网络营销的硬件短板。

### 三、营销方案落地措施

根据以上舆论营销、线下营销和线上营销的方案，以借鉴传统、突破常规为原则，制定出以下方案的落地措施，分述如下：

#### （一）社会舆论营销

对于该类营销，中小商业银行应亮出自己的旗帜积极参与社会对弱势群体如鳏寡孤独、失学儿童和绝症患者等伸出援助之手；积极为灾区灾民捐款；参与保护环境志愿者行动；协助交通警察维护交通秩序等。

在参与这些社会公益活动时，要打出自己公司的爱心旗号。例如参与环境保护志愿者行动时，可以制作一幅红色的横幅，上面注明“保护环境，人人有责”，在横幅的显著位置落款“某某普惠”（中小商业银行的名称）。

#### （二）线下营销方案

1.采取电话营销策略。不论是通讯录还是企业黄页，打电话是最有效的方法。一般一次电话营销并不能取得成功，关键在于持之以恒，时间久了，你就成了客户的朋友。并且，电话中交谈的内容不要简单地询问客户“你最近用钱吗？”而是以朋友的身份嘘寒问暖，拉近与客户的心灵距离，最终会营销成功。

2.寄送明信片或贺卡。在为企业黄页上的联系人电话沟通后，你应牢记在节假日给客户邮寄祝贺节日的明信片、贺卡；这儿需要说明的是，应当随明信片寄去你的个人名片。客户在收到明信片后会很高兴，他会仔细地阅读你的个人名片。如果他或者周围的人需要资金，他会首先想到联系你。

3.邮寄报纸复印件。如果你在报纸上阅读了每篇报道、文章或有关专题等内容后，应当将该栏目复印，并邮寄给作者或当事人；并打电话告知他，在电话中你应当赞扬你从报纸上看到的内容，并说你已将报纸原件保存收藏，给你寄去复印件，以示祝贺。同样，你应当将自己的个人名片随报纸复印件一同寄去。因为人人都需要被肯定、被赞赏，当他们接到你的电话、收到你的复印件后，必然会牢牢记住你。我们中国人向来主张礼尚往来，采取这种营销措施，根本不要你介绍你是干什么的，需不需要资金，完成

营销任务只是水到渠成的事情。

4.对于gaokao、中考的学生家长的联系方式，应当采取与班主任建立人脉关系的方式。与班主任建立关系并不困难，平时可以打听到某班的班主任姓名，直接到办公室联系，多次走访，力争建立起朋友关系。然后，通过班主任了解到班级学生的学习情况及学生家长的联系方式。作为客户经理，你应当重点关注学习较差的学生，因为只有这批学生的家长才是资金的需求者。

5.在进行“扫街营销”时，你应当重点关注行政事业单位和效益较好的企业的职工、经营较好的业主。第一次走访只是相互认识，功夫不负有心人，要拓展成你的优质客户，你需要定期不定期地持续走访。尤其是对于行政事业单位的职工，每逢节假日，你都应当送点小礼物祝贺，这是拓展人脉关系网络的做好方法。

6.加入QQ群、微信公众号，发送中小商业银行代办信用卡、信用卡提额、信用卡贷款的信息，在收到这方面的需求之后，进行相应的操作。并且，明确告知其如果信用卡办不下来，不要在继续进行申请，以免上当受骗，本来缺钱，被骗后就会雪上加霜，可以申请本公司的贷款，以解燃眉之急。

7.对于创业营销，需要客户经理想办法与工商局、技术监督局建立起人脉关系，做到从源头上营销。因为每个班办理经济实体注册的，都需要工商局、技术监督局颁发营业执照等手续，只要从这些部门获得相应的注册信息，客户经理在营销中就会取得事半功倍的成效。

### （三）线上营销措施

建议采取“×××自媒体平台”（小红书，今日toutiao等）的营销方式。

具体办法是，在×××自媒体平台注册自己的用户号码，核准通过后，登录自媒体平台进行相应的操作。目前，该平台屏蔽广告类的信息，你可以撰写通过为某人进行资金支持使其成功的文章，在平台上发布。平台审核之后，在自媒体平台、百度等搜索引擎上输入关键字就可以看到你发布的内容，并且不用你进行其他操作点击率就会很高。

×××自媒体平台目前发布的珠宝首饰类文章很多，并配有插图，效果非常好。虽然不能够直接做广告，但是含有广告意味的文章比直接做广告的效果要好的多。

综上所述，中小商业银行的客户营销是一项复杂的系统工程，需要我们客户经理当做自己职业生涯的重要内容加以规划。要记住，客户的拓展，需要的是做人与做事的结合，一名youxiu的客户经理，他必定还是一名人品出众、综合素质很强的魅力人士。只要你去努力，再加上正确的方法，你必定成功！