

客户经理的一天



课程大纲

- 上午—早起—晨会—网点经营
- 中午
- 下午—夕会
- 下班以后
- 周六日

早起

- 养成早起的好习惯
- “早起三光，晚起三慌”，一天之计在于晨
- 向新的一天问好 / 宁静心灵 / 从容不迫 / 有成就感 / 清晨锻炼 / 观看日出 / 享受早餐 / 提高效率 / 计划一天的工作 / 交通通畅
- 几点起床合适？
- 订出上班前详细的时间表，重复 → 习惯

晨会

- 晨会前的准备
 - 到早
 - 电话
 - 工作日志
- 带着问题参加晨会
 - 学习、记录
 - 听，说
- 二次晨会
 - 经理、团队
 - 问题、请教

去网点前

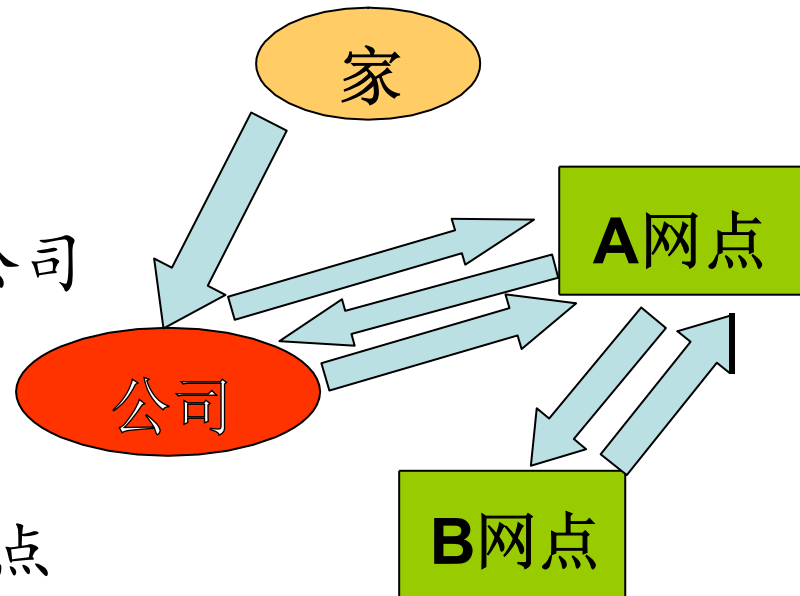
■还有什么事情要在公司办？

- 单证
- 宣传折页
- 银行人交办的事情
- 内勤
- 其他事情

小故事

小燕是刚入司的一位客户经理，经理让她负责2个网点。今天小燕要先到公司开会，然后去A网点上班。

- 晨会：家 → 公司
- 去网点：公司 → A网点
- 忘了保单：A网点 → 公司，公司 → A网点。
- 客流较少：A网点 → B网点。
- 客户要领保单：B网点 → A网点



去网点

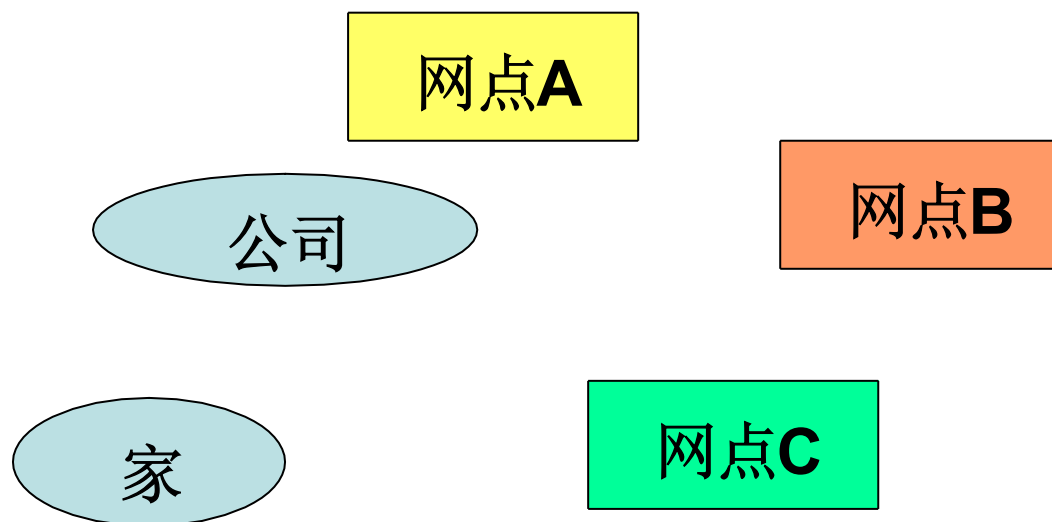
■ 去哪个网点?

星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期日
网点A	网点B	网点A	网点B	网点C	网点A	网点C

■ 路线规划

■ 充分利用路上时间

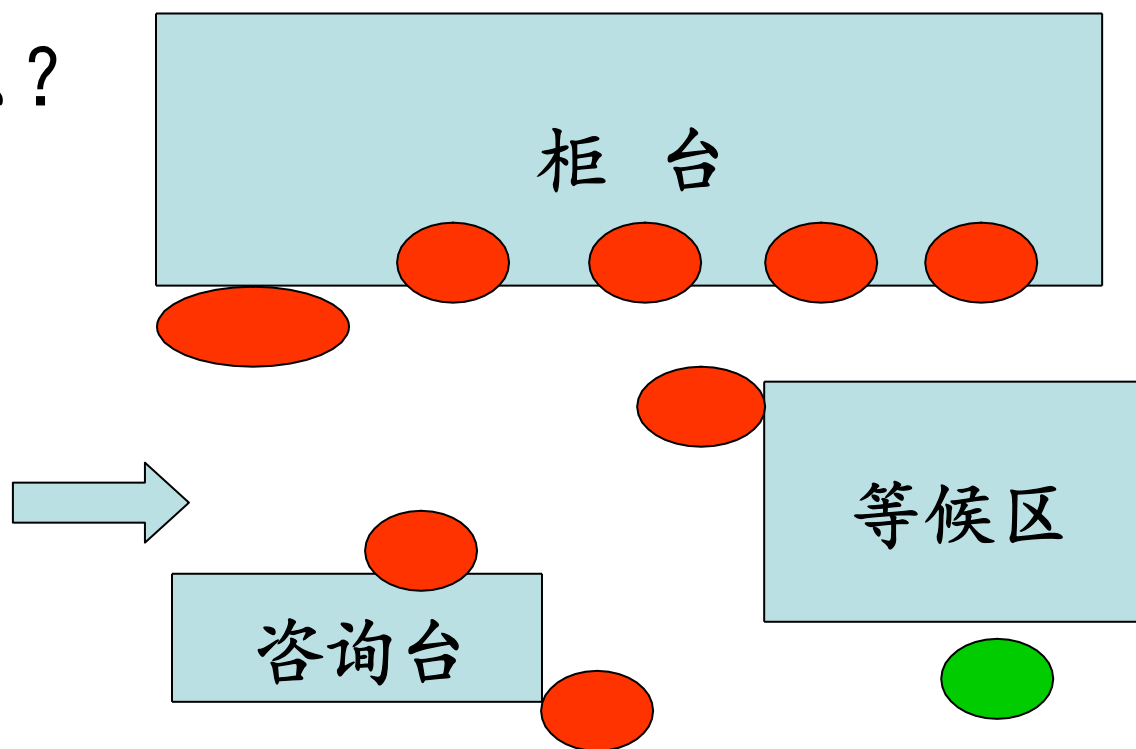
➤ 新闻/计划/心理彩排



到网点

■ 到网点先干什么？

- 打招呼
- 帮助搞卫生
- 摆放宣传品



在网点
维系网点
防范对手
发展业务

- 面对银行----- 低调
- 面对竞争对手----- 示弱
- 面对业务----- 见缝插针

维系网点

■ 网点内部情况的初步了解

- 网点客户流量和时间分布
- 对私业务多，对公业务多
- 叫号/排队

■ 了解所里文化氛围

- 主任是谁，谁负责抓保险业务，大堂经理是谁
- 柜员情况；谁人缘好，有号召力

■ 谁也不要得罪

维系网点

- 彻底征服主任
- 加强重点柜员沟通(留电话\发名片\生日\爱好\共同语言\短信)
- 具有经营\投入意识 (小礼品\生日\水果)
- 宣传公司品牌优势
- 帮助银行解决问题(业务\信用卡\存款\排队\投诉)
- 留下诚恳老实勤奋的印象
- 培训代替沟通
- 及时激励

维系网点

■ 银行人会怎么评价我？

- “小刘是谁啊？……哦，就是天天站在咨询台旁边那个小姑娘啊？我还以为是新来实习的大堂经理呢！”
- “她啊，快中午了才来，待不了一会儿又走了，一星期也见不着几次。”
- “小刘这人可好了，特别勤快！”
- “挺好的！来了就教我们做保险，昨天我出了第一单，把她高兴坏了，今天一早她还送我一个礼物呢！以后我们肯定配合！”
- “今天她去别的网点了，没事儿，她在不在我们都照样出她的单！”

防范对手

■ 掌握竞争对手的情况：

- 姓名、性别、年龄、从业时间
- 进入网点时间
- 对方客户经理的性格、爱好
- 对方产品的特点、优劣势
- 对手跟哪些人关系好

■ 低调、谦和

■ 向同业学习

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/757201110143006063>