

## 小贷公司市场营销与客户关系维护 课程大纲

小额贷款公司应定位于传统金融机构与民间借贷之间，向有融资需求的个体户、微小企业和农户提供金融服务。因此，如何向目标群体精准营销、如何向目标群体树立自己准金融机构的公信力、如何做好服务和客户关系维护，应是每家小贷公司研究的课题。

南充美兴小额贷款公司自 2007 年成立以来，凭借独特的营销理念和优质的服务，获取了大量的基层客户，为践行普惠金融、服务实体经济做出一定的贡献。本培训将这些经验总结出来，辅以大量实战案例，从心态上、观念上、方法上给予全方位的展示。

### 第一部分 经营成果展示

- 美兴历年经营数据；
- 关键数据；

### 第二部分 市场营销

- 营销的定义：任何营销活动都可分为三个步骤……
- 客户画像

潜在客户的项目特点、能力特点、人品特点、家庭特点、融资需求分别是什么？

- 营销的理念
- 营销方法

公司层面：如何用好有限预算？如何助力业务发展？.....

团队层面：怎样形成团队合力，开发系统客户？怎样举一反三批量出客户？.....

个人层面：销售人员应具备的心态与技能；营销技巧.....

### **第三部分 客户关系维护**

- 怎样把控客户关系？

- 优质服务的核心是？

- 知行合一：企业怎样制定政策落实客户服务？差异化竞争的定位；怎样让客户更满意？

- 团队协作：倡导“五为”服务文化；部门之间怎样配合？.....

- 精耕细作：员工的服务心态和意识；如何提升个人服务技能？.....