

<<银行客户谈判>>

图书基本信息

书名：<<银行客户谈判>>

13位ISBN编号：9787515803722

10位ISBN编号：751580372X

出版时间：2013-1

出版时间：中华工商联合出版社

作者：范云峰,张长建

页数：250

字数：280000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;银行客户谈判&gt;&gt;

## 前言

谈判走进银行营销最近几年，银行营销以迅雷不及掩耳之势发展并壮大，势头猛进。正如一位资深银行专家所言：“如今在银行，不懂营销不行，不懂银行营销更不行。”

银行营销正如火如荼地进行着。

而银行营销就意味着合作与竞争，合作与竞争的起点必先于谈判开始。

在现代商业活动中，谈判是交易的前奏曲，也是营销的主旋律。

从事商业经营活动，除了谈判你别无选择。

随着银行的快速发展，银行需要根据市场需求来组织生产与经营活动，银行与企业之间横向经济联系的广度和深度逐步加强，诸如商品交易、业务合作、资金融通等活动日益频繁。

这些活动的进行，都有赖于通过谈判达成一致协议。

现在，几乎所有的银行行长、银行客户经理每天都周旋在谈判当中，银行与客户的谈判毫无悬念地进入了银行的日常商务活动中。

这里所说的银行客户谈判营销意指银行在涉及经济活动主体经济利益的各项事务，诸如产品交易、业务代理、渠道外包、债务清偿、经济纠纷等客户营销活动中，对所发生的商务关系而进行的沟通和协调的过程。

从字面上理解，银行客户谈判营销可以分为“谈”和“判”。

谈，就是银行与客户谈话，即言语的交流和沟通。

并通过沟通得到信息，然后进入“判”的阶段，即银行综合所有信息进行判断，得出相应的结果，选择最佳方案进行决策，达成共识。

这种谈判双方或多方为实现各自的目的所进行的沟通和协调的过程，就是谈判了。

谈判在银行商务活动中扮演着越来越重要的角色，这就要求现代银行的经营管理者，要想使其经营卓有成效、快速发展，必须学习并掌握谈判的知识和技能。

而银行客户经理作为银行谈判的主要参与者，他们的素质和能力直接关系到银行业务的发展。

但银行客户经理在谈判中的表现并不尽如人意，目前，中国的银行业务运营状况也是“营销过剩，谈判不足”，这是中国银行客户谈判中面临的主要问题。

我从所接触到的银行行长、银行客户经理那里了解到：他们感觉关于指导银行谈判的专业书籍、资料似乎少了些，市面上很难找到，这触发了我写本书的意愿。

我归纳总结多年来在银行专业领域的经验和感受，提炼出研究成果，写下这本书。

我们以银行客户经理为切入点，意欲将谈判营销理论运用到银行营销当中，深入浅出地展现银行谈判的一般原则和规律，期望能为银行客户经理们提供一些指导性的意见。

本书围绕银行客户谈判进行整体的设计，运用大量专业化的理论知识、启发性的故事、实战性的案例和图表，图文并茂地展现银行客户谈判的全貌。

它的主要特色是注重实用性、实效性、实操性、实战性，尽量考虑银行客户经理的实际需要，运用中外银行案例以及其他相关的案例来展现银行客户谈判所涉及的内容和技巧。

全书围绕银行客户谈判展开，共分八章。

第一章主要介绍了银行客户谈判营销的一些基本概况，开门见山地把我们引入银行客户谈判的世界当中，展现银行谈判的特点与重要性。

第二至六章从银行客户谈判的谈前准备、策略筹划、团队组建、开局技巧、临阵交锋、合同达成、履约行动、合作评估来探讨银行客户谈判过程中的相关问题。

第七、第八章从整体上来阐释银行客户谈判过程中所涉及的谈判语言和谈判策略，以此来展现银行客户谈判中一般的语言要求和策略建议。

在此书完成之际，感谢我的助手徐鹏燕，她为此书的写作做了很多工作。

范云峰营销管理网、河南省营销协会也投入了大量的心血，同时感谢有关银行相关人士的支持。

正是由于他们对我的支持和帮助，才使此书得以顺利完成。

为服务本书读者，读者若遇本书不理解之处，或实际经营遭遇瓶颈，欢迎与我联系沟通。

银行客户比肩行，有谈有判论双赢。

<<银行客户谈判>>

范云峰2012年10月

## <<银行客户谈判>>

### 内容概要

本书的主要特色是注重实用性、实效性、实操性、实战性，尽量考虑银行客户经理的实际需要，运用中外银行案例以及其他相关的案例来展现银行客户谈判所涉及的内容和技巧。

全书围绕银行客户谈判展开，共分八章。

第一章主要介绍了银行客户谈判营销的一些基本概况，开门见山地把我们引入银行客户谈判的世界当中，展现银行谈判的特点与重要性。

第二至六章从银行客户谈判的谈前准备、策略筹划、团队组建、开局技巧、临阵交锋、合同达成、履约行动、合作评估来探讨银行客户谈判过程中的相关问题。

第七、第八章从整体上来阐释银行客户谈判过程中所涉及的谈判语言和谈判策略，以此来展现银行客户谈判中一般的语言要求和策略建议

## <<银行客户谈判>>

### 作者简介

范云峰

中国营销管理实力派代表人物

中国营销学会副会长，中国市场学会理事，清华大学CEO营销课程客座教授

北京工商大学硕士生导师，中国商贸专家委员会委员

中国杰出营销奖评委，品牌中国联盟专家成员

中国十大企业培训师，中国十大策划专家，品牌中国十大专家

改革30年中国营销策划界领军人物之一，吴江福华世家、同济东莞医院等数十家企业顾问

出版《银行营销》《深度分销》等30余部专著

《中国经营报》等20余家报刊专家顾问，在《销售与市场》等多家报刊发表论文300余篇

曾应邀到韩国、马来西亚、加拿大等国讲学

张长建

荣获“全国金融系统自学成才者”称号

交通银行总行特约优秀培训师

河南省十大杰出营销专家

郑州大学客座教授

华中科技大学EMBA

从事银行工作20余年，曾在人行、工行、交行三行供职，历任处长、行长等职

专注营销研究，直接与市场和客户打交道15年之久，发表银行专注文章100多篇

应邀为数家银行、企业、院校、协会等举办的行长、处长、经理、职员培训班主讲百余场

## <<银行客户谈判>>

### 书籍目录

#### 第一章 银行客户谈判营销概述

开篇故事 请客应该谁埋单

第一节 银行客户谈判营销的概况

第二节 银行客户谈判营销构成要素

第三节 银行客户谈判营销原则

第四节 银行客户谈判营销模式

第五节 银行客户谈判营销分类

第六节 银行客户谈判营销难点

小结

#### 第二章 银行客户谈判营销筹划

开篇故事 有备无患

第一节 银行客户谈判营销信息调查

第二节 银行客户谈判营销目标

第三节 银行客户谈判营销计划

第四节 银行客户模拟谈判

小结

#### 第三章 银行客户谈判营销团队

开篇故事 谈判团队

第一节 银行客户谈判团队组成

第二节 银行客户谈判营销团队规模

第三节 银行客户谈判营销人员选择

小结

#### 第四章 银行客户谈判营销开局

开篇故事 不要轻易说“不”

第一节 银行客户谈判营销开局接触

第二节 银行客户谈判营销开局目标

第三节 银行客户谈判营销开局气氛

第四节 银行客户谈判营销开局接招

小结

#### 第五章 银行客户谈判营销磋商

开篇故事 一张桌两把勺

第一节 银行客户谈判营销磋商程序

第二节 银行客户谈判营销价格磋商

第三节 银行客户谈判营销让步磋商

第四节 银行客户谈判营销磋商结果

小结

#### 第六章 银行客户谈判签约

开篇故事 凡尔赛宫中的“合约谈判人”

第一节 银行客户谈判签约的重要性

第二节 银行客户谈判签约合同

第三节 银行客户谈判合同履行与变更

第四节 银行客户谈判合同纠纷

小结

#### 第七章 银行客户谈判营销策略

开篇故事 看谁更精明

## <<银行客户谈判>>

第一节 银行客户谈判营销策略价值

第二节 银行客户谈判营销策略选择

第三节 银行客户谈判营销技巧

小结

### 第八章 银行客户谈判营销语言

开篇故事 周总理妙语巧答

第一节 银行客户谈判营销语言特征

第二节 银行客户谈判营销语言分类

第三节 银行客户谈判营销语言技巧

第四节 银行客户谈判营销的非言语性语言

小结

参考书目

## &lt;&lt;银行客户谈判&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：最低限度目标 最低限度目标是指谈判银行必须达到的保证目标，也就是银行谈判目标底线和底牌，如果接受最低限度目标，就意味着谈判“摊牌”。

它对一方的利益具有实质性作用，是谈判的底线，是不能妥协的。

否则，就失去了谈判的意义，只好放弃谈判。

银行客户谈判营销目标制定 银行谈判内容不同，谈判目标的形式就会有所差别。

就银行交易谈判来说，谈判目标的制定应该突出以下几方面。

交易品质目标 交易品质目标是指银行与客户买卖双方对准备购进或销售的产品，在质量、期限、品种指标等方面所作出的具体条件规定。

如银行向某客户发放2亿元贷款，本身属于卖出产品行为，由于贷款产品具有高风险性，所以银行特别对客户的风进行认真严格评估，对未来贷款品质要求很高，比如要求风险度为零。

交易数额目标 交易数额目标是指银行与客户买卖双方对准备购进或销售的产品，在成交中就数额的多少及特别约定等方面所作出的具体条件规定。

如银行决定向某客户购进一笔存款产品，双方就存款数额进行具体商定，最终确定为在银行存款达到2亿元。

交易价格目标 交易价格目标是银行与客户买卖双方对准备购进或销售的产品，在可接受单价或理想成交单价等方面所作出的具体条件规定。

如上例中，银行发放2亿元贷款和组织2亿元存款，经过双方耐心磋商，最终贷款利率为年5.8%，存款利率为年2.3%。

交易方式目标 交易方式目标是指银行与客户买卖双方对准备购进或销售的产品，在理想结算方式或可接受结算方式等方面所作出的具体条件规定。

如上例中银行与客户商定贷款用网上银行结算，存款走大额汇款通道。

交易期限目标 交易期限目标是指银行与客户买卖双方对准备购进或销售的产品，在交易时间、手续办理、买卖期限等方面所作出的具体条件规定。

如上例中银行与客户协商贷款于当年五月底提款，期限一年，存款于当年6月底到账，期限一年。

银行客户谈判营销目标原则 可行性原则 可行性原则要求银行谈判人员在确立谈判目标时，要全面透彻地分析己方和对方的情况，分析己方各种客观条件和主观努力所能达到的程度，确保银行谈判目标有充分的依据，现实稳妥，留有余地，切实可行。



## <<银行客户谈判>>

### 编辑推荐

《工商智库丛书:银行客户谈判》编辑推荐：优质客户天然是一家家银行争夺的焦点。既要让客户满意，又要让银行利益最大化，实现双赢，其间的沟通和谈判必不可少。卓越的谈判策略和技巧，造就卓有成效的客户经理团队。营销实战专家和资深行业人士深度打造，极具实战性和专业性。

<<银行客户谈判>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>