



浦发银行
SPD BANK

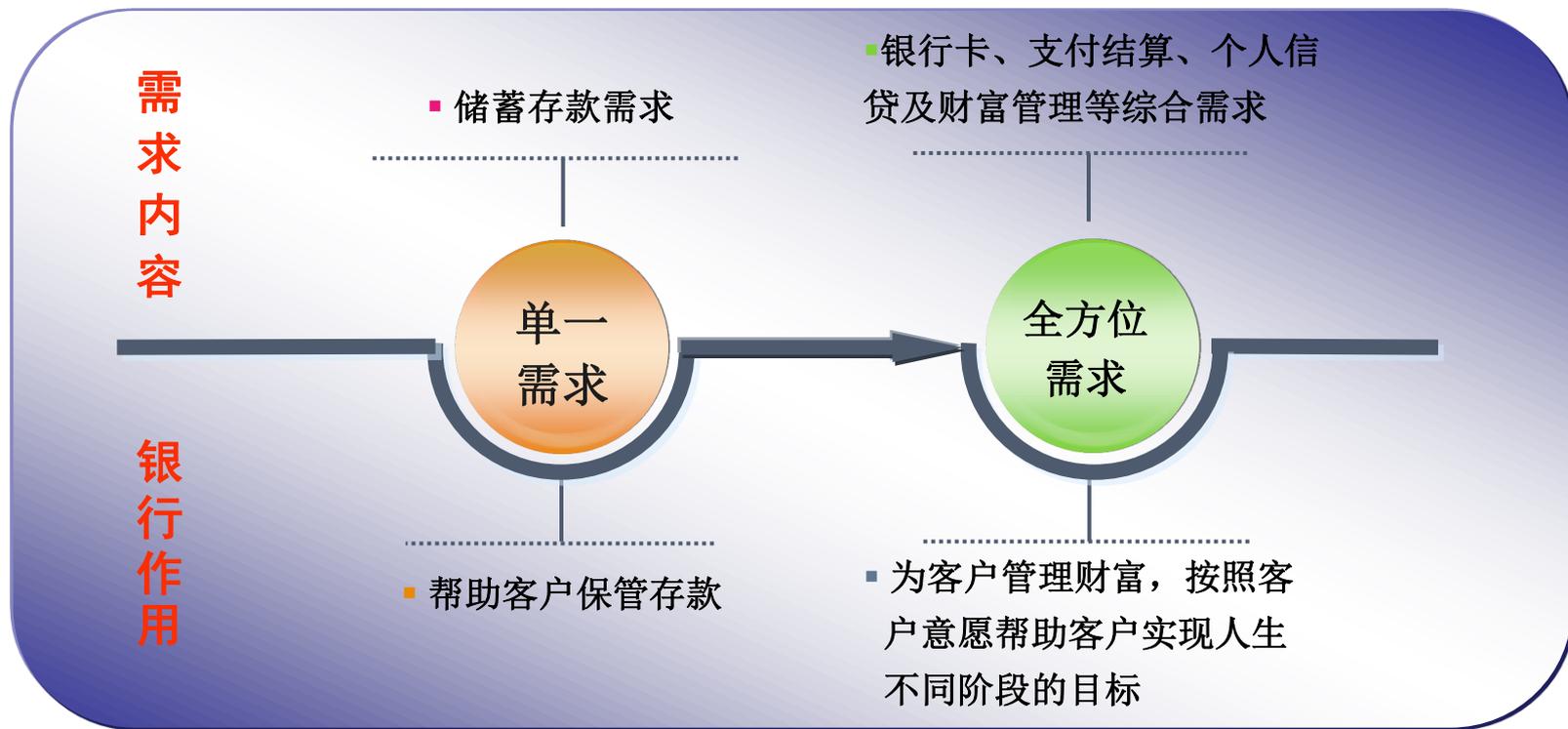
新思维·心服务

聚焦客户 创造卓越

—— 个人客户需求浅析及
浦发银行客户关系管理实践

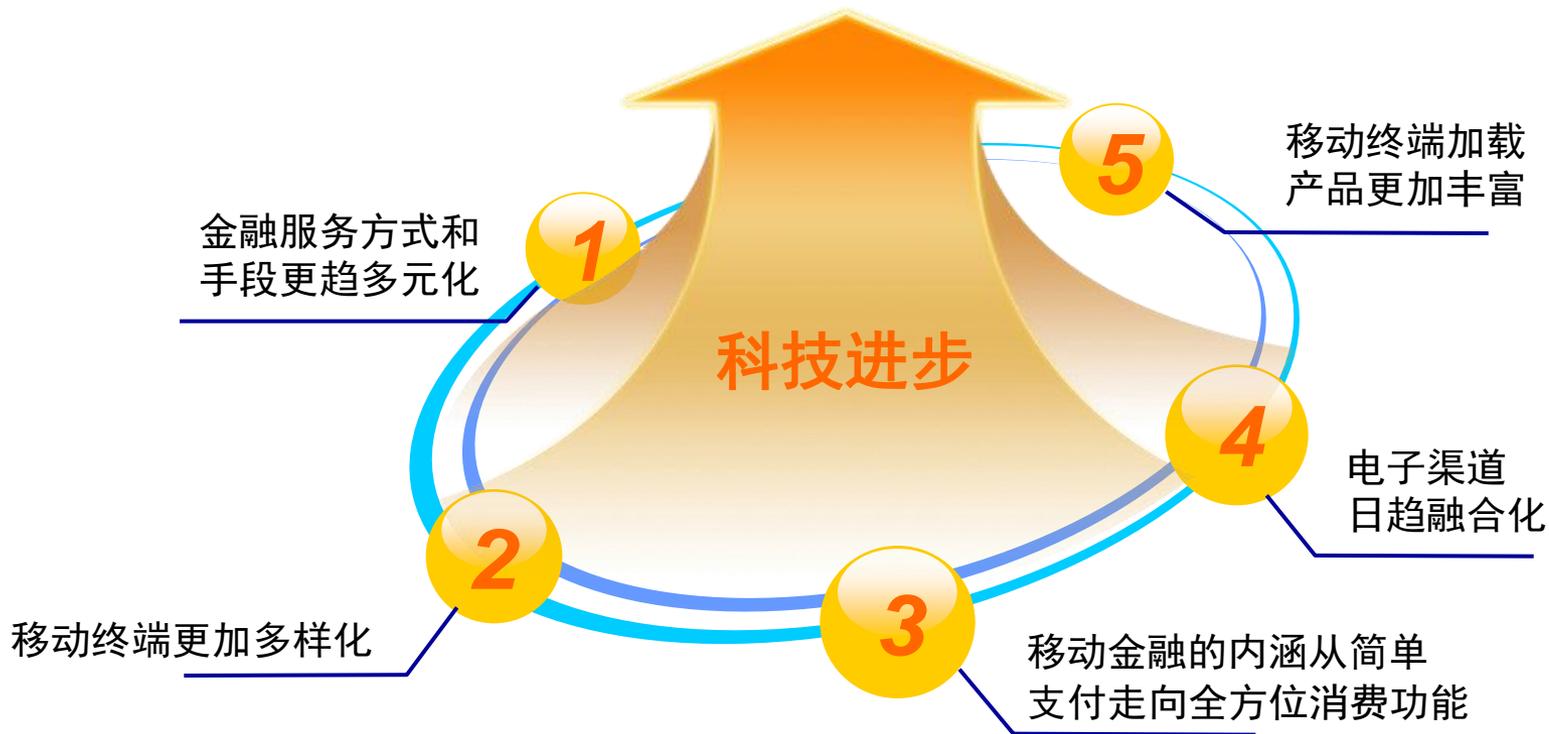
个人客户需求变化

从单一需求发展为综合化丰富化的金融服务需求



个人客户需求变化

客户需求为日新月异的科技进步所推动



个人客户需求变化

客户体验成为决定客户忠诚度的重要因素



客户关系开发和维护

第三方机构的客户互换

基于和中移动的战略合作，浦发银行开发了中移动浦发借贷合一联名卡，开创了金融行业与移动通讯行业的全新合作模式，同时这也给双方的客户体验提供了创新的移动金融服务的机会



为特定的细分客户群定制服务方案

如针对有出国金融服务需求的客户群，通过与留学中介机构、旅行社、移民机构等的合作，为客户提供一揽子的服务方案



浦发银行贵宾服务



白金客户“四尊”服务

尊属服务

- 专属金融顾问
- 理财空间

尊赢财富

- 专享理财产品
- 资费优惠

尊崇礼遇

- 定制特色服务
- 至尚礼遇

尊品生活

- 智品全球资讯
- 至尊生活

钻石贵宾“六心”服务

专心顾问

- 专业理财顾问
- 专属理财产品
- 专享费率优惠

全心助理

- 机场贵宾服务
- 高尔夫预约服务

贴心礼遇

- 开户礼遇&生日问候
- 贵宾专刊
- 贵宾沙龙

细心秘书

- 95528贵宾坐席
- 贵宾中心
- 环球贵宾中文热线

安心医护

- 专家巡诊
- 健康提示

用心陪护

- 道路救援
- 百万航空保险

浦发银行客户关系管理实践

探索全方位的
客户视图

通过客户视图的探索，使客户信息在系统中得以综合汇总，便于全面掌握客户的情况，更好地细分客户群。

建立高效灵活的
营销管理平台

通过数据分析、精准定位目标客户、建立和发布营销活动发布给目标客群，并能及时反馈营销活动的有效率。

逐步实现客户
关系管理的流程

对于个人银行客户，理财经理通过系统来管理客户关系，真正将客户关系作为有价值的资产来经营。

通过专业财富规划
工具深化客户关系

财富规划工具包含理财规划、财务健康诊断、基金组合建议、投资组合监控等专业功能，为客户提供了全面、专业的理财服务和资产配置建议。

