

《银行行长：网点转型时期的管理艺术》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

银行行长

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和目的)

头脑风暴：您碰到哪些关于管理问题？ 每人提出工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析。

正反案例分析:花旗、汇丰、渣打、招行、商业、建行、工行、邮政、农信等银行的正反案例贯穿于整个课程中分析、讨论。

第一章、卓越行长素质提升训练（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、清晰自我定位
- 二、领导风格分析
- 三、领导者的沟通策略与技巧
- 四、行长的心理研究能力
- 五、行长压力化解与情绪管理策略
- 六、养成四大良好习惯——修好身

第二章、营销管理（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、银行营销十大策略
- 二、银行资源整合与海量营销 12 大策略

第三章、银行客户管理（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、企业客户信息系统建立与完善的技巧
- 二、企业客户分级管理技巧
- 三、企业客户战略合作管理
- 四、银行客户忠诚度管理技巧
- 五、客户抱怨投诉处理技巧
- 六、客户全生命周期管理

第四章、银行人力管理（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、选人用人是关键
- 二、绩效管理技巧
- 三、团队激励技巧
- 四、授权与监督
- 五、团队冲突管理

第五章、银行培训管理（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、培训理念

- 二、培训方案的策划与制作
- 三、员工培训策略与方法
- 四、客户引导培训策略与方法

第六章、银行成本管理（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、成本控制的意义
- 二、采购成本削减
- 三、日常管理成本控制
- 四、营销成本的削减
- 五、人力成本控制

第七章、银行危机管理（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、理解危机管理
- 二、危机公关处理的六步骤
- 三、危机公关策略
- 四、危机处理策略
- 五、危机公关细节
- 六、10种错误危机公关的方式
- 七、危机公关方案策划与呈现
- 八、危机管理的商务谈判
- 九、危机公关处理利器
- 十、危机预防

第八章、银行文化建设（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、什么是银行文化
- 二、银行文化的六大功能
- 三、银行文化的三个层次
- 四、领导者加强文化建设技巧

第九章、银行政府公关（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、政府关系的六条原则
- 二、与政府建立关系的策略
- 三、政府公关活动策划
- 四、政府公关活动实施
- 五、获得政府政策支持的六大要点

第十章、银行行长商务礼仪（案例分析、短片观看、图片观看、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 一、商务宴请礼仪
- 二、商务送礼礼仪
- 三、迎接上级部门检查礼仪
- 四、迎接国家相关职能部门检查礼仪
- 五、与客户企业联谊会礼仪
- 六、大型会议礼仪
- 七、媒体接待礼仪
- 八、剪彩活动礼仪

案例分析：花旗银行：成就领袖企业的36个法则

渣打银行：成就领袖管理者的策略与方法

课程结束：

- 一、重点知识回顾

- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影