

《新形势下网点综合效能提升》

【课程目标】

- 银行零售业务发展的重要前提是规范网点岗位设置
- 明确协作流程，优化绩效管理和考核激励体系
- 网点转型实战培训主要在于形成网点内营销合力
- 打造“全员识别推荐、岗位协同营销”高效团队

【培训时间】 2天（12课时）

【课程对象】 网点全体员工

【培训内容】

第一单元：网点转型趋势分析

1.个人金融业务的发展前景

- 国内外个人金融业务发展概况和趋势
- 各商业银行对个人金融业务的重视
- 个人金融业务的根本竞争要素

2.国内外银行网点转型的趋势

- 对网点的重新认识
- 外资银行网点的运营特点
- 服务网络的再设计
- 网点服务对象的转型
- 网点资源配置的转型（大陆、香港、美国、欧洲的比较）
- 网点服务功能的转型
- 网点业务流程的再造——建立分层、分类的差异化服务和营销能力
- 网点经营管理的转型
- 国内同业个人理财中心、财富中心建设情况

第二单元：网点标准化服务营销流程建设

1.将基础服务流程标准化——

优质客户识别与客户分流的协作体系

2.形成完整的客户关系管理闭环

3.建立识别、引导客户开发机会的协作网络

4.标准化销售服务流程建设要素分析

第三单元：网点转型下各岗位新定位

1.柜台员工识别及交叉营销效能提升

- 柜员的职能定义
- 柜面服务与营销的矛盾分析
- 柜员服务营销七步曲
 - 笑相迎
 - 笑相问
 - 礼貌接
 - 及时办
 - 巧推荐
 - 提醒递
 - 目相送

2.大堂经理岗位职责及其综合效能提升

- 大堂的职能定义
- 如何让客户更加的认可你——形象提升系统
- 规范厅堂布局与营销陈列管理
- 客户识别推荐、引导分流
- 压力下的现场管理
- 厅堂投诉处理
- 大堂经理 36 计

3.客户经理在网点中的作用及理财服务提供

- 客户经理职能定义
- 网点业绩来源分析
- 电话邀约技巧浅析
- 客户的开发与维护
- 客户经理诊断式销售能力提升