

支行长综合管理技能提升

课程目标：

- 1、 了解支行长的核心定位
- 2、 熟悉营销理论及客户关系管理技巧
- 3、 完善网点日常现场管理技能
- 4、 提升网点服务营销督导绩效
- 5、 提升对团队的领导力

课程特色：

- 1、 与实际工作结合紧密，实操性强；
- 2、 授课内容丰富，案例翔实，运用大量的图片、录像片段、音乐等多媒体培训手段；
- 3、 讲师公司和讲师与银行业有着密切的合作，对国内银行业的情况非常了解，所以在课程中的大量案例分析和场景模拟都是密切结合银行的具体情况来进行的，能够有效地指导学员的实际工作。

课程内容：

一、银行网点的现状与发展

- 1、 银行同业网点的现状及趋势
- 2、 中国银行网点转型关键理解
- 3、 中国银行网点转型各地经验及误区

二、支行长的角色定位

- 4、 新时期的网点复合型管理者
- 5、 团队领导者
- 6、 客户专家

三、网点客户关系管理

- 1、 客户甄别
- 2、 客户生命周期与阶段管理

- 3、 客户分级与差异化服务
- 4、 客户维护日常方法与工具

四、支行长的服务营销管理

1、 客户服务满意与服务标准

- 1) 服务感知五个核心
- 2) 基于客户满意的服务标准

2、 现场督导管理

- 1) 营业前：系统化准备与检查
- 2) 营业中：客户分流与动线管理
- 3) 营业后：日常分析与员工培训

3、 建设营业网点的优质服务圈

- 1) 日常服务（静态）
- 2) 关键服务（动态）

4、 网点主动营销标准及关键岗位督导

- 大堂经理
- 综合柜员
- 客户经理

5、 走出去的营销模式探讨

五、支行长的团队管理

1. 高绩效团队的八大特征

2. 银行营业网点团队的特点

3. 做一个优秀的领导者

- 1) 领导者的四种等级
- 2) 领导活动
- 3) 卓越领导的特质
4. 责任性激励艺术

5. 如何在现有条件下激励员工

6. 基于人性的管理思考