

银行中层管理与技能提升

课程内容：

第一篇 银行管理基础

第一讲 现代化之管理基础分析

1、什么是管理

- 管理的定义
- 管理的目的
- 管理的对象
- 管理循环
- 管理的方法
- 管理工作流程
- 有效的管理
- 管理与领导的差异

2、管理的两个层面分析

- 事的层面
- 人的层面

第二讲 管理者基本概念

1、管理者的角色定位与任务分析

- 银行存在和发展的根源
- 关注顾客的价值
- 管理者的评价基准
- 管理者的角色

2、管理者的态度分析

第三讲 部门管理规则

1、组织的概念

2、组织架构的形态

- 组织原则
- 部门组织规则
- 部门工作目标的设定
- 部门工作的计划制定
- 建立部门业务的流程

第二篇 银行管理技能

第一讲 管理者的时间掌控

- 1、 时间不够用的原因
- 2、 事务管理矩阵图
- 3、 最佳的时间分配方法
- 4、 消灭时间浪费的方法
- 5、 时间管理的常用工具

第二讲 管理者的沟通技巧

- 1、 常见的沟通障碍
- 2、 管理者必须建立的沟通管道
- 3、 积极倾听的技巧
- 4、 沟通的禁忌
- 5、 职责部署的技巧
- 6、 赞扬部署的技巧
- 7、 提出建议的技巧

第三讲 培养下属和有效指导下属的技巧

- 1、 员工业绩不佳的原因
- 2、 经理对培养下属的职责
- 3、 经理人力资源管理职责
- 4、 下属训练需求的评估

- 5、 部署培育有效的进行方法
- 6、 实施教练制度
- 7、 教练工作流程
- 8、 提高下属学习技能的兴趣
- 9、 技能指导的流程
- 10、 营造学习型部门组织

第四讲 激励下属积极性的方法

- 1、 激励与绩效
- 2、 激励的四个挑战
- 3、 激励的三个基本方法
- 4、 激励的基本理论

第五讲 改进下属的不良行为

- 1、 习惯的养成过程
- 2、 改善习惯的 7 个步骤
- 3、 演练：实施面谈
- 4、 案例：新任主管何先生

第六讲 有效处理人际冲突

- 1、 冲突的概念
- 2、 工作上冲突的根源
- 3、 五种冲突处理方式
- 4、 化解冲突的原则和步骤
- 5、 冲突管理的应用

第七讲 建立高效的团队

- 1、 大雁的启示
- 2、 建立团队的好处
- 3、 管理不同个性的人

第八讲 下达命令的技巧

- 1、 用沟通替代命令
- 2、 命令、授权与状况共有
- 3、 下达命令的禁忌

第九讲 授权技巧

- 1、 授权概念
- 2、 授权的好处
- 3、 不授权的原因
- 4、 授权的原则
- 5、 授权时应注意的问题

授权的程序