

银行精细化管理与团队建设

精细化管理

银行精细化服务的重要性

细节已成为吸引客户的关键因素。

精细化服务需要有直观的服务软环境

精细化服务重在全方位

精细化服务应该由内而发

精细化的内涵与银行精细化的方向

一、精细化的根本目的：拓展“资源”利用的深度与广度

二、商业银行运营最稀缺的是“风险资源”

三、风险经营精细化基础建设任务繁重

四、资产组合管理能力和水平决定银行对风险资源利用的深度与广度

网点精细化管理的五大核心

一、 行员绩效考核

二、 行员心态管理

三、 个人营销技能的培训

四、 网点内部组织营销流程的建立

五、 提升内控管理

银行未来要向精细化转型

银行转型的方向

向主动调结构转型

向精细化转型

向综合化转型

向以客户为中心转型

向网络型银行转型

向轻型银行转型

精细化管理三个步骤

第一个，战略定位

第二个，组织策略和资源配置

第三个，市场拓展

商业银行精细化管理之路

科学化管理有三个层次：

第一个层次是规范化，

第二层次是精细化，

第三个层次是个性化。

精益六西格玛是商业银行精细化管理的必然选择

系统打造以精益六西格玛为核心的流程管理体系

1. 组织推动
2. 流程管理
3. 项目管理
4. 认证培训
5. 考核激励
6. IT能力

商业银行从粗放式管理转型为精细化管理,是一个大的趋势。

以客户为中心,形成端对端的流程再造,要保持一种稳定的、可持续的管理,实现

精细化、可持续发展,精益六西格玛一定是必然选择。

以精细化服务赢得客户

1. 知己知彼清晰服务对象
2. 未雨绸缪拓展新客户
3. 适度服务维护客户忠诚度

团队建设

古老的寓言

团队的价值

一个人做生意，两个人开银行，三个人搞殖民地。

——英国谚语

团队 **TEAM** 的定义

TEAM 新解

团队的三个条件

自主性：

思考性：

合作性：

与上司一起愉快工作：

你的上司怎样看你

与上司的相处之道

与同事一起愉快工作：

与同事沟通注意事项

怎样与下属沟通

中层存在的沟通障碍：

下属存在的沟通障碍：

与下属沟通注意事项

与下属沟通的目的

向下属推销任务的原则：

一是让下属知道这个任务对公司多么重要；

二是让下属知道他做这件事情能学到什么

‘有效’沟通的框架

谁是团队最大的敌人

1、不了解工作目标与权限

2、业绩标准不统一

3、不关我事的态度

4、管理者的挑战

创建高绩效团队的五大要诀

1. 营造一种支持性的人力资源环境

2. 建立团队成员的自豪感

3. 让每一位成员的才能与角色相匹配

4. 设定具有挑战性的团队目标

5. 正确的绩效评估

团队管理 101 招

1.切记：每位成员都能为团队作出贡献

2.谨慎地设定团队目标，并认真严肃地对待

3. 彼此扶持

4.将长程目标细分为许多短程计划

5.为每个计划设定明确的期限

6.尽早决定何种形态的团队适合你的目标

7.努力与其它团队的成员建立强有力的紧密关系

8.找一位可提升团队工作士气的重量级人物

9.时时提醒团队成员：他们都是团队的一份子

10.将团队的注意力集中在固定可衡量的目标上

团队建设必须消灭的负能量

1、杀伤力最大辐射面最广

抱怨

2、最易动摇“军心”

消极

3、最耐不住寂寞

浮躁

4、最易演变成办公室冷暴力

冷淡

5、最无力无能的表现

自卑

6、最禁锢自身发展

妒忌

7、盲目追求面子

攀比

8、最易影响团队人际和谐

多疑

新型团队组建模式：

联盟（案例）