

忠诚与责任

新时代新变化

互联网时代网点转型新理念

- 一是调整客户结构，变“数量优势”为“质量优势”
- 二是重建营销模式，变“赢在大堂”为“赢在系统”
- 三是提升转型层次，变“基层转型”为“管理行转型”
- 四是转换竞争焦点，变“价格战”为“服务嵌入”
- 五是重视科技支撑，变“数据孤岛”为“资源整合”

“互联网+”背景下对银行员工忠诚度的新感知

一、员工忠诚度的概念

(一) 员工忠诚度及其划分

1. 员工忠诚度

2. 员工忠诚度的划分

(二) “互联网+”背景下的员工忠诚度

二、“互联网+”时代的特征

(一) 企业边界日益模糊

(二) 资源获取渠道多样化

(三) 银行员工个性的释放

三、影响员工忠诚度的两种关系

(一) 员工与员工的关系

(二) 企业与企业的关系

四、影响员工忠诚度的新型关系

五、提高员工忠诚度的建议

(一) 充分放权，给予员工更多的空间

(二) 加强企业与员工的沟通交流

(三) 建设以人为本的企业文化

(四) 建立并完善员工诚信档案

(五) 为员工制定职业发展规划

六、银行员工的自我升级

1、通过自我升级赢得胜利

思想升级：

能力升级：

行为升级：

2、两种思维

不可替代的思维

转型思维

3、能力决定饭碗

柜员应打开沟通的“三重门”

柜员应算好“人脉账”

责任胜于能力

一、导入案例：

1、35次紧急电话

2、结论：有责任心的员工才能成功

二、责任与能力哪个重要？

1、案例：日升昌票号选人的做法

2、企业管理的本质：

(1) 管理是通过他人做好工作的意志行为；

(2) 管理者的工作不是取得个人成就，而是帮助他人完成任务。

3、现代管理科学与管理方法可以使低能力的人胜任高要求的工作，但却无法使低责任心的人胜任需要高责任心的工作。

4、工作岗位分析：企业真正需要极高能力的工作岗位其实非常少。

三、员工成就与责任、能力、机会之间的关系分析

1、员工个人成就是责任、能力、机会的函数；

2、能力来自何处？

(1) 自己在为他人工作的同时，也是在为自己工作；

(2) 只有工作才能提高自己的能力。

3、机会来自何处？

(1) 机会只眷顾有能力的人。

(2) 成功的秘密在于：当机遇来临的时候，你已经做好了把握它的准备。

(3) 案例：美国大使馆招聘外籍职员笔试题

(4) 有责任心的人才会抓住机会，获得成功

4、责任是一种职业生存方式

- (1) 领导与员工是一对对立统一体；
- (2) 没有责任感，能力就没有发挥的机会。
- (3) 挖掘自身的能力也需要责任心
- (4) 有责任心的员工才能成功
- (5) 案例：工匠
- (6) 成功的人一定是负责任的人。
- (7) 责任本身就是一种能力
- (8) 敬业：责任的延续
- (9) 工作是值得用生命去做的事情

四、结论：责任胜于能力

- 1、较之于能力，责任更加难于辨识；
- 2、单位里需要较高能力的工作岗位并不多；
- 3、通过工作分解，可以降低对工作能力的要求；
- 4、绝大多数工作所需的工作能力可以通过简单的培训来提高；
- 5、有责任心的员工才能得到提高能力机会；
- 6、施展才能的机会也只有有责任心的人才能抓住。

网点现场管理要点

“双‘锌’口服液”

“四事如意”

“六看”管理

客户“出柜”

零售银行经营服务模式创新

在 Bank3.0 时代中，银行不再是一个地方，而是一种行为。

银行网点体系

精简版网点（轻型网点） VTM 自助网点

全功能旗舰店 新概念旗舰店

DT 时代的银行营销转型

营销四动作

转型五举措