

支行零售主管的综合管理能力提升

一、零售团队建设与管理

1. 团队目标制定及进度管理

(一) 网点如何做好团队管理

员工管理是网点问题的核心所在

网点团队及人才如何培养

1) 调整内部管理思路

2) 制定集体奋斗目标

3) 更新绩效考核制度

4) 管理任务完成进度

5) 畅通员工晋升通道

(二) 团队作战打造银行高绩效“铁军”

1) 培训是团队建设的基础

2) 差别化待遇激发团队潜能

3) 各司其职保证团队高效运作

2. 团队建设与激励

带好团队的 **12** 套激励方法

3. 绩效辅导与策略制定

(一) 绩效管理的核心要素

1) 绩效沟通的内容

2) 绩效沟通的方法

三步法

四个关键环节

七部曲

3) 感性沟通，增强员工感情

(二) 制定绩效的基本原则

(三) 构建绩效管理循环

二、 网点销售管理

1. 银行网点服务营销管理六大关键

(一) 晨夕会管理

(二) 服务营销现场管理

(三) 销售过程管理

(四) 销售业绩管理

(五) 销售会议及定期总结

(六) 处理客户反对意见或投诉管理

2. 网点销售管理“5W1H”方法论

3. 岗位联动激活银行网点销售潜能

(一) 岗位联动的重要性

(二) 岗位联动如何实施

(三) 岗位联动要在日常管理中落实

4. 高效沟通技巧 金字塔

5. 客户需求分析方法 读心术

6. 产品组合营销技巧 联动

三、网点的客户管理

1. 网点客户管理之道

(一) 客户管理的目的

(二) 如何有效管理客户

(三) 日常管理巩固客户管理效果

2. 客户忠诚度的四个层次

3. 客户分层管理

(一) 高价值

(二) 价值

(三) 潜值

(四) 低效

4. 批量客户管理

(一) 活动的目的与分类

(二) 活动定向 精准营销

(三) 聚焦客户 邀约得力

5. 激活休眠客户的四种方法

6. 超越客户期望的 12 种方式

7. 有效管理客户网点等待时间

8. 客户经理微信营销实战技巧