

银行网点转型升级及精细化管理

银行转型的苦恼和机会

“新常态”

- 1、经济从高增长向中高增长转变
- 2、从结构失衡到结构优化
- 3、从资本驱动转向创新驱动
- 4、由政府主导转变为市场主导

银行业现在正在面临五个方面的变化

- 一、银行的增长速度回归正常
- 二、社会融资结构的巨变
- 三、游戏规则的变化
- 四、信息技术重构银行业态
- 五、客户需求的更新换代

从 1.0 到 4.0：银行网点转型轨迹

智能化运营模式是网点转型 4.0 的主引擎

O2O 一体化是网点转型 4.0 的助推器。

轻型化业态是网点转型 4.0 的加速剂。

提升体验：转型 4.0 趋势展望

网点智能化是对客户体验和需求的重新认识与把握

以高频场景带动金融交易，是银行渠道变革的重要趋势

聚焦社群（Community）、搭建场景（Context）、

营造话题（Content）、强化连接（Connection）

“咖啡陪你（Caffebene）”“书香银行”

网点 O2O 创新成为银行渠道战略转型的重要选择

网点转型：厅堂营销一体化

网点厅堂一体化营销的硬件配置

网点厅堂一体化营销的软件配置

基层网点转型的方向和措施

网点转型方向

智能化 轻型化 社区化 体验化

转型路径

加快网点布局调整，发展自助渠道，

加快网点效能升级，创新渠道业态。

配套措施

强化网点考核，优化业务流程，建立系统服务平台，特别是要依托大数据的支持，提升银行服务能力和水平

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”

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

转型后柜员的自我升级

转型趋势打造全员营销团队

用金融创新推动银行转型升级

我国商业银行发展趋势预测

- 一、混业经营仍是大势所趋
- 二、合作经营越来越多
- 三、虚拟化经营
- 四、用增值服务来发展长期良好的客户关系
- 五、各显其能银行理财竞争激烈

银行转型策略

- 1、管理转型
- 2、业务转型
- 3、服务转型
- 4、转型的商业银行定位要正确

新形势下商业银行基层网点转型思考

1. 经营理念思转型——引智，形成共识
2. 客户对接谋转型——招客，改善体验
3. 产品营销拓转型——深耕，细化市场
4. 深化服务推转型——用功，提升水平
5. 渠道模式促转型——调整，扩缩有致
6. 转换机制逼转型——改进，多维考核
7. 改进执行督转型——下力，真抓实干
8. 防范风险保转型——确保，安全营运

精细化管理

“双‘锌’口服液”

“四事如意”

“六看”管理

自我升级

1/3 老员工,网点生产力如何提高

员工不够与人员结构

客户“出柜”

工作流程的优化管理

三统一 七到位

激发员工工作热情