

《网点内控与服务管理》

安全性是银行经营的首要原则，为了控制经营风险每个银行都制定了非常完善的内控与服务管理制度。网点负责人做为内控管理第一责任人，主要的职责就是落实这些规章制度，并有能力把握好网点各岗位（也包括自己）和每个产品的销售风险点。所以本套课程不是照本宣科的讲制度，而是站在如何落实制度的角度来考虑问题。

一、网点负责人内部管理务实

- 1、网点内部管理问题
- 2、网点精细化管理的三个核心
- 3、网点负责人的三驾马车
- 4、网点内部的权力制衡
- 5、如何做好自查记录
- 6、如何正确看待上级检查
- 7、如何让员工主动工作而非被动执行
- 8、员工工作心态管理

二、网点内控与服务的量化考核

- 1、网点员工绩效量化考核台账简介
- 2、内控量化考核应用及细节管理
- 3、服务量化考核应用及细节管理
- 4、劳动纪律量化考核应用
- 5、业务量量化考核考核应用
- 6、其他管理事项量化考核应用
- 7、案例：BH支行内控运行质量提升月活动

三、员工操作风险防控

- 1、客户经理销售环节的风险

案例：某电影的客户经理销售基金分析

- 2、如何防范客户操作风险

案例：我曾经的理财经理

- 3、销售飞单得不偿失
- 4、投资担保公司的庞氏骗局
- 5、柜员不是神
- 6、如何防范现金差错
- 7、如何防范假冒他人身份证开户

8、身份证、营业执照等常用开户资料防伪识别

9、正确对待业务差错的处理

案例：办错冲正我心安

10、柜员操作风险把控

11、对客户风险提示的重要性

四、产品合规宣传与销售

1、网点外部宣传营销注意事项

2、保险合规宣传与营销

案例：某保险公司因违规宣传被处罚

3、理财产品合规宣传与营销

4、信用卡销售风险点

5、对公业务风险点

6、公检法查冻扣风险点

7、凭证涂改的风险

8、短信和微信的合规编辑

9、风险提示一定到位

五、网点服务管理

- 1、服务管理的误区
- 2、厅堂服务管理
- 3、客户投诉处理
- 4、柜面服务管理
- 5、服务案例：对不起，让您久等了
- 6、客户购买产品纠纷处理
- 7、柜员服务心态管理
- 8、细节中关注舆情
- 9、员工标准化服务礼仪