

# 《社区型网点负责人综合能力提升》

## 第一篇 角色定位与团队激励篇

### 第一节 角色认知

- ✚ 领导者
- ✚ 管理者
- ✚ “三头六必”能力结构

### 第二节 沟通力提升

- ✚ 向上沟通
  - λ 上级的个人性格
  - λ 上级的管理风格
  - λ 与上级沟通的五个关键
- ✚ 向下沟通
  - λ 你的管理风格测试
  - λ 与下级沟通的五个障碍

### 第三节 领导力提升

- ✚ 新时期上下级的新型关系
- ✚ 获得下属拥护与支持的要素
- ✚ 影响执行力的六个因素

- ✚ 针对下属成熟度的领导方式-教练、支持与授权

- ✚ 如何应对“小团体”？

#### 第四节 解决力提升

- ✚ 问题冰山-5W2H

- ✚ 探寻问题-鱼骨图法

- ✚ 团队创新-头脑风暴

- λ 团队创新与个人创新的区别

- λ 团队创新思维的规则

- λ 团队创新思维的流程

## 第二篇 现场管理篇

### 第一节 营造客户印象深刻的柜面体验

- ✚ 银行服务的目标在于塑造客户忠诚

- ✚ 客户服务满意三大标准

### 第二节 现场管理方法论

#### 1、柜面管理四要素

- ✚ 环境

- ✚ 设施

- ✚ 人员

- ✚ 方法

## 2、现场管理最新理论

- ✚ 破窗理论

- ✚ 短板理论

- ✚ “客户动线”理论

- ✚ “峰终”--MOT 理论

## 3、现场管理基本方法

- ✚ 营业前-7S 管理法

- ✚ 营业中-动线巡视管理法

- ✚ 营业后-ABC 分类管理法

## 第三节 现场管理实务

### 1、晨、夕会管理

- ✚ 晨会目标-激励

- ✚ 标准化晨会三要点

- ✚ 夕会关键点

### 2、业务预处理

- ✚ 预处理三项原则

- ✚ 预处理逻辑顺序

- ✚ 预处理案例演练

### 3、客户分流

- ✚ 分流的两种形式

- ✚ 客户分流与业务迁移

- ✚ 分流过程中的误区

### 4、等待关怀

- ✚ 客户等待十二种心理

- ✚ 如何减少等待时长

- ✚ 如何改善等待的感觉

### 5、柜面展陈活性化管理

- ✚ 何谓展陈

- ✚ 柜面展陈活性通用四原则

### 6、突发事件管理

- ✚ 突发事件的核心特点

- ✚ 四种处理原则

## 7、投诉处理

- ✚ 投诉处理的沟通误区
- ✚ 投诉处理的客户分析
- ✚ 投诉处理的灵活性

### 第四节 岗位服务规范

- 1、 柜面服务“七步曲”规范化应用
- 2、 大堂经理“十瞬间”规范化应用
- 3、 理财经理“三综合”规范化应用

## 第三篇 厅堂营销管理篇

### 第一节 营销转型与“三综合”

- ✚ 营销转型背景
- ✚ 营销转型三阶段与“三综合”

### 第二节 厅堂联动体系

- ✚ 客户动线与厅堂营销
- ✚ 大堂经理-七瞬间营销
- ✚ 高低柜员-七步曲营销
- ✚ 客户经理-定向营销

### 第三节 客户识别

✚ 冰山理论

✚ 望

✚ 闻

✚ 问

✚ 切

#### 第四节 指标与工具

✚ 客户识别率

✚ 成功转介率

✚ 开口率

✚ 迁移率

✚ 九大工具

### 第四篇 社区营销管理篇

#### 第一节 社区银行与社区营销认知

✚ 社区银行基本特点与业态

✚ 属地服务与聚类营销

#### 第二节 社区客户日常接近

✚ 调研法

✚ 讲座法

✚ 联谊法

- ✚ 赞助法

- ✚ ... ..

### 第三节 社区营销切入点

- ✚ 常见问题

- ✚ 基本流程

- ✚ 五项标准

### 第四节 社区营销策划与实施

- ✚ 日常主题与小型活动

- ✚ 特定主题与扩大活动

- ✚ 营销策划基本要素

- ✚ 营销实施基本分工

- ✚ 营销活动效果评价

- ✚ 沙盘演练

## 第五篇 绩效管理篇

### 第一节 绩效管理认知

- ✚ 绩效演进与最新理念

- ✚ 绩效管理定义与PDCA

### 第二节 PDCA 管理要素

- ✚ PDCA

- ✚ 绩效设定与三个需要

- ✚ 绩效执行与动态沟通

- ✚ 绩效考核与标准评价

- ✚ 绩效辅导与五项准备

### 第三节 绩效辅导技巧

- ✚ 绩效辅导的误区

- ✚ 绩效辅导类型

- ✚ 绩效辅导的时机

- ✚ 绩效辅导三步法

- ✚ 目标跟踪与 SMART

- ✚ 沙盘演练