
网点特色化打造与主题银行

【培训讲师】余建军

【课程对象】· 网点负责人
· 优质服务明星

【课程背景】

- 1、目前，国内很多银行在打造主题银行、特色服务，比如咖啡银行、茶文化银行，农商行希望分享目前国内开展的一些主题银行案例，以期通过网点特色服务、细节服务，提升客户体验，打造网点的特色化；
- 2、银行业面临的发展环境正处在剧烈而又深刻的变化过程中，中国银行业进入30年未有之变局。竞争加剧、风险上升使得“跟随大流”的同质化经营模式亟待打破；产能过剩、产业调整使得以传统行业为主的业务发展模式难以为继；经济下行、利率放开、金融脱媒以及互联网金融的蓬勃发展，使得银行以存贷利差为主的商业盈利模式不可持续。做为与经济形势高度共振的银行业，各家银行都需要重新思考制定新的发展战略，如何从自身的资源禀赋、历史传承、风险偏好、文化基因出发，致力于网点特色化打造与主题银行，构建起差异化的竞争能力，为助推各家银行持续发展的关键；
- 3、因此，为了能够有效提升农商行创新发展能力，并最终形成差异化竞争能力，本课程直击银行同质化发展困局、聚焦农商行网点特色化打造与主题银行、找准农商行创新主题、特色服务、绩效提升的关键突破点，以解析新常态下银行标杆经营模式为主线，打通从农商行战略层面、操作步骤层面到落地保障运作层面的网点特色化打造与主题银行经营脉络，扎实的理论体系与丰富生动的国内外实践案例相结合，帮助农商行从特色化服务、主题化运营等方面建立核心竞争力。

【课程特色】

- 前瞻：**洞察金融业发展前景，关注银行特色化发展趋势，分享特色化经营的前瞻发展模式，并结合目前国内外众多案例进行经验分析和总结；
- 聚焦：**提直击当下银行发展面临的同质化困局，找准银行主题化经营、绩效提升关键突破点；
- 系统：**结合案例分析、工作坊等形式，系统地训练网点特色化打造与主题银行的

及

略选择技术和相关管理工具，掌握实施要领，形成行动方案；
权威：长期奋战在各类银行差异化竞争一线指导岗位的专家，进行亲身经验介绍

关键流程解读，结合现场探讨、行动方案制作等形式，将“授人以渔”做为课程终极目标。

【课程收益】

- ★ **经营转型，理念先行：**结合案例分析银行特色化服务与主题化经营的内容、模式、趋势和经验教训，更新竞争理念，引领学员洞察金融业发展趋势、重构银行愿景；
- ★ **聚焦差异，创新模式：**深入探讨各类银行网点特色化打造与主题银行经营模式与营销策略，推进特色化与主题化经营行动方案的制定与落地；
- ☆ **构建模型，对标评估：**开展“SPACE - 网点特色化打造与主题银行的战略地位态势与行动评估”主题工作坊，现场提炼网点特色和银行主题；
- ☆ **拓客展业，突破困局：**结合案例，现场训练网点特色化打造技巧；探索变网点特色化打造与主题银行的必要性、紧迫性与可行性，将特色化主题化经营引向战略转折点。

【课程时间】 2天

【课程形式】 公开课、内训

- 工作坊 - 案例分析 - 小组讨论 - 讲授 - 游戏
- 练习 - 角色扮演 - 教练式、互动式教学 - 视频

【课程大纲】

第一篇：网点特色化打造技巧训练

- 1、【室内拓展】压力测试：网点特色化打造与主题银行
- 2、【案例分析】主题银行与特色化服务案例分析
 - 【小组讨论】招行咖啡银行案例分析与猜想
 - 【小组竞技】某行特色化服务评选
- 3、【小组讨论】特色化服务指归
 - 【案例分析】全球银行特色化服务一览
- 4、【案例分析】网点特色化服务打造技巧3要点
 - 建立“问题发现”机制
 - 数据统计“客户画像”
 - “首问负责”流程银行
- 5、【小组竞技】《特色发现与主题体验》

第二篇：网点特色化打造与主题银行建设的必要性、紧迫性与可行性

- 1、【案例分析】变化中的银行
 - 【案例分析】交行重庆市分行普惠网点打造金融好邻居
 - 银行业竞争五力模型
 - 金融业的奔腾年代
- 2、【角色扮演】互联网主题银行的冲击

-
- 智慧银行趋势
 - 建行案例分析
 - 交行案例分析
 - 互联网银行的冲击
 - 经营模式分析
- 3、【案例分析】银行业竞争分析与趋势洞察
 - 80/20 法则与 2/80 法则
 - 4、【案例分析】10 家商业银行的差异化经营实践
 - 5、【小组讨论】银行的本质

第三篇：网点特色化打造与主题银行的选择技术

- 1、【小组竞技】如何走出迷失丛林？
- 2、【案例分析】网点特色化打造与主题银行的战略选择技术与分歧
- 3、【WorkShop 工作坊】
 - 《SPAC E：网点特色化打造与主题银行的战略地位态势与行动评估》
 - 工作坊成果点评

第四篇：主题银行三步曲

一、主题元素选取与主题文化提炼

- 1、【案例分析】德意志银行案例分析
- 2、【小组竞技】茶文化提炼
- 3、【演练】主题元素选取
 - 电影银行
 - 音乐银行
 - 游戏银行
 - 汽车银行
- 4、【演练】主题银行建设
 - 美容银行
 - 旅游银行
 - 火锅银行
 - 教育银行
- 5、【小组讨论】农商行的根，在哪里？
- 6、【案例分析】主题银行建设的 2 个诀窍

二、产品特色化设计与服务特色化优化

- 1、【案例分析】华润银行供应链金融产品特色化案例分析
- 2、【案例分析】华润银行投行产品设计案例
- 3、【小组竞技】银行产品特色化设计的 3 个步骤
- 4、【小组讨论】如何组合产品形成特色化服务？
 - 招商银行金融计划服务案例
- 5、【案例分析】特色化服务
 - 赣州银行案例分析

三、主题银行 赢在细节

-
- 1、【案例分析】海航、川航，赢在细节
 - 2、【小组讨论】为什么不和重庆航空合作？
 - 3、【小组演练】怎样同廉价航空合作？
 - 4、【小组竞技】让我感动的细节
 - 5、【案例分析】三维模型的启示

第五篇：网点特色化打造与主题银行的保障措施

- 1、【案例分析】如何建立关键路径？
 - 首战必胜
 - 合纵连横
 - 系统方法
- 2、【角色扮演】如何维护竞争壁垒？
 - 组织
 - 任用
 - 激励
 - 文化
- 3、【小组讨论】如何落地？如何配置资源？
 - 中间计划
 - 行动方案
 - 预算
 - 程序
- 4、【WorkShop 工作坊】
 - 《网点特色化打造与主题银行的行动方案》
 - 行动方案点评
- 5、【角色扮演】创新方程式

第六篇：跨越战略转折点

- 1、【案例讨论】老革命遇到新问题
- 2、【角色扮演】创新与激励
 - 什么是最有效的激励方式？
- 3、【小组竞技】如何将网点特色化打造与主题银行引向战略转折点？

要点回顾

问题答疑