

---

## 互联网金融下网点效能提升

【培训讲师】余建军

【课程对象】· 中国银行网点行长

【课程背景】

- 1、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网点效能提升发展战略，如何从自身的资源禀赋、历史传承、风险偏好、文化基因出发，致力于网点效能提升，构建起新的核心竞争力，成为助推银行持续发展的关键；
- 2、因此，为了能够有效提升银行网点综合的创新发展能力，并最终形成新的竞争能力，本课程直击银行同质化发展困局、聚焦银行网点效能提升、手把手训练网点特色化打造与主题银行建设、找准银行创新主题、特色服务、绩效提升的关键突破点，以解析网点标杆经营模式为主线，打通从战略层面、操作步骤层面到落地保障运作层面的网点效能提升经营脉络，扎实的理论体系与丰富生动的国内外实践案例相结合，帮助银行网点从定位、应对策略、网点负责人职责认知出发，跨越员工管理-客户管理-现场管理-主动营销4大关键转折点，在特色化服务、主题化运营等方面重新建立核心竞争力。

【课程特色】

- 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，系统地训练网点转型与网点差异化经营的选择技术和相关管理工具，掌握实施要领，形成行动方案；
- 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；
- 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

下  
主  
要  
为  
争  
网  
键  
落  
外  
的  
发  
展  
及

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**：结合案例分析银行网点转型的内容、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效能提升的模式与策略，推进效能提升关键行动方案的制定与落地；
- ☆ **构建模型，对标评估**：开展“SPACE - 银行网点效能提升的战略地位与行动评估”主题工作坊，现场制定网点效能提升行动方案；
- ☆ **拓客展业，突破困局**：结合案例，现场训练网点负责人管理技能，将网点转型与效能提升引向战略转折点。

【课程时间】1天

【课程形式】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

## 挑战互联网银行

### ○ 灾难性的循环

• 银行在面对社交媒体创新时，通常会经历灾难性的5个阶段



银行认为，社交媒体的风潮终将消散，所以没必要自找麻烦

注意到社交媒体快速成长，但认为整个银行业无人靠这个赚到钱，为时已晚，对手

互联网银行-移动支付-社交媒体是一体联动的，为时已晚，对手

忽然发现，应该在3~4年前就投资社交媒体，但由于缺乏准备，品牌与人群完全脱节，这时，银行的很多行为，就变得不那么高明

### 【课程大纲】

#### 第一篇：银行网点在新竞争格局下的定位及挑战与应对

- 1、【小组讨论】变化中的银行
  - 智慧银行建设与银行互联网化对网点的冲击
- 2、【案例分析】新竞争格局下的网点定位及挑战
  - 网点互联网化的模式/经验教训/趋势/经营模式分析
- 3、【小组竞技】就这样被互联网银行颠覆？
  - 银行业竞争五力模型与金融业的奔腾年代
- 4、【案例分析】网点转型 应对挑战
  - 利用数字技术优化
  - 转型方向与转型路径分析
- 5、【小组讨论】银行的机会与挑战
- 6、【角色扮演】如何避免灾难性的循环？

#### 第二篇：网点转型新定位之下的网点管理者职责定位

- 1、【小组竞技】如何走出迷失丛林？
- 2、【案例分析】战略选择技术与战略分歧
- 3、【WorkShop 工作坊】《SPACE-银行网点效能提升的战略地位与行动评估》
  - 工作坊成果点评

- 
- 4、【小组讨论】网点管理者的职责定位
  - 5、【案例讨论】老革命遇到新问题
  - 6、【角色扮演】网点行长的“三纲五常”

### **第三篇：网点效能提升的关键**

#### **一、现场员工管理艺术**

- 1、【小组竞技】银行员工到底要什么？
- 2、【案例分析】银行员工不听话，怎么办？
- 3、【角色扮演】团队精神激励
  - 什么是最有效的激励方式？

#### **二、现场客户管理艺术**

- 1、【案例分析】客户满意度的战略价值
- 2、【小组讨论】现场客户管理常见情景及对策
  - 演练：劝服
- 3、【角色扮演】三维模型对我们的启示

#### **三、网点现场管理艺术**

- 1、【案例分析】主题银行与特色化服务案例分析
- 2、【小组演练】网点特色化打造技巧训练
- 3、【小组竞技】主题银行建设技巧训练

#### **四、主动服务营销管理**

- 1、【案例分析】客户需求与交叉销售
- 2、【小组竞技】如何组合产品形成主动服务？
  - 招商银行金融计划服务案例
- 3、【角色扮演】如何激活手机银行？

#### **五、【WorkShop 工作坊】《网点效能提升行动方案》**

- 方案点评

#### **六、【小组竞技】如何将网点效能提升引向战略转折点？**

### **要点回顾**

### **问题答疑**