

激速效能——银行网点效能提升 10 板块

Slogan：一站式解决效能短板，科学优化作业流程

课程对象：支行长、网点负责人、网点骨干

课程收获：通过 10 个板块的专业优化与重塑，一站式解决“人”、“工具”、“流程”、“环境”等效能短板，缩短各环节的时间、科学优化服务营销流程、加分客户感知，从而达到提升网点效率、增进网点产能的目的。

课程时长：3 天

课程纲要：

一、【短板分析】（瞄的准才能打得准）

- 四类网点效能分析（业务大、服务大、业务小、服务小）
- 三种日客流峰值分析（社区早晚型、办公区午晚型、混合型）
- 影响效能的几种因素：忙时塌陷、闲时低产、服营不协调、重心后置……
- “人”的短板：标准缺失、监管不闭环等
- “流程”的短板：双后置、联动互动不够等
- “工具”的短板：批处理缺失、非智能依赖等
- “环境”的短板：边界缩水、动线不科学等

二、【标准式服营流程优化】（删掉废话，成为高效熟练工）

- 理论基础：首因效应 or 峰终理论
- 平衡点把握：最省原则 vs 感知原则
- 案例：销售脚本 5 句话
- 实战：服务看板一指禅
- 体验 4 阶：被动、互动、能动、带动

- 落地：客户维护 5 短语

三、【等候时长压降】

- 物理时长 or 心里时长
- 缩短物理时长的 2 个着力点
- 一招压降等候人数 30%
- 一招让客户感知省下 3 分钟
- 如何制作并使用等候时长压降工具
- “三一”压降与区域重合压降心里时长

四、【受理时长压降】

- 抽取“非必要”受理时长
- 如何实现前置剥离 30%
- 工具剥离 10%以及差错避免
- 弹性窗口
- 胜任力分离外援、柜员、超级柜员

五、【批量营销与理财沙龙】

- 环境基础：位置必须重合、感知必须舒适
- 频次公式： $R/(T1+T2)*0.65$
- 娱乐原则与贴近原则
- 标准化管控
- 使听众互动的几种方法

- 如何快速获得结果
- 团队分工与配合

六、【深度预处理及快速分流】

- 客户感知重塑
- 工具制作及升级
- 设备及工具使用
- 业务规范与风险控制
- 点对面技巧与争执处理
- 物理环境优化

七、【智慧终端联动】

- “人—机”联动
- “人—境”联动
- “人—人”联动
- 主动引导，被动参与
- 服务口径与争议处理

八、【批处理与双前置】

- 三大前提：动作同质、综合感知递增或不递减、效率显著提升
- 物理基础：区域重合、没有担忧
- 显性化展陈与看板使用
- 仪式感与结果交付

- 注意绩效杠杆与轮岗制度

九、【客户动线与体验触点】

- 动线的五种心理：省力心理、舒适心理、恐惧心理、从众心理、好奇心
- 平面动线与立体动线
- 魔盒区动线
- 主服务销售区动线
- 真假触点
- 不规则网点的动线和触点
- 智能设备与触点如何结合

十、【“引客入堂”与区域营销拓展】

- 宣传管控：客户画像、着力点
- 过程管控：步步导入法、以终为始法
- 结果管控：造势“下单”、顺势配合、借势延展
- 区域线上粘性拓展：H5、订阅号、服务号
- 区域金融品牌植入：根据性别、年龄、需求、习惯等