
《网点主任综合管理技能提升》

课程背景：

营业网点作为银行最基本的机构，是直接对外办理业务的窗口，与客户的关系最密切，员工的一举一动，都毫无保留地看在客户的眼里，它关系到银行品牌的营销和形象的树立，所以营业网点在银行经营过程中占有十分重要的地位。网点主任管理技能的好坏，在很大程度上决定着网点的服务品质，影响着整个银行的经营业绩和美誉度。于是提升网点主任的管理能力这一问题实实在在地摆在了我们面前。

课程目标：

- 1、 了解网点主任的核心定位
- 2、 熟练掌握高级营销及客户关系管理技巧
- 3、 提升网点现场管理技能
- 4、 提升营业网点服务质量监控及服务辅导的技能
- 5、 学习团队管理知识

课程时长：2天=12小时

培训对象：银行网点主任

课程大纲：

第一讲 银行网点的现状与发展

- 银行业的现在与未来
- 零售银行成为重要的发展方向
- 零售银行业务带来机遇和挑战

-
- 国内银行网点的现状
 - 营业网点的新变化
 - 国内银行网点的发展趋势

第二讲 网点主任的角色定位

- 1、 现时代的网点管理人员
- 2、 优秀管理者的角色
- 3、 以专家的形象出现在客户面前

第三讲 网点客户关系管理

- 1、 销售人员的进化路线
- 2、 销售人员的胜任能力模型
- 3、 销售中的核心理念
- 4、 销售过程中要解决的四个问题
- 5、 理想客户的甄别
- 6、 客户决策黑箱
- 7、 客户决策分析与影响力覆盖计划
- 8、 如何有效地呈现服务价值
- 9、 成交的十二种策略分析
- 10、 客户的分级与差异化服务

第四讲 网点主任的现场管理

- 1、 进店客户的基本心理分析
 - 2、 客户服务满意度分析
- 服务满意度的根源

服务的期望值分析

服务感知分析

客户关注的五个核心

- 3、 现场管理从内务开始
- 4、 建设营业网点的优质服务圈
- 5、 营业网点的标准化服务流程
- 6、 客户的满意线阶梯
- 7、 困难客户处理
- 8、 突发事件的预防与处理

第五讲 网点主任的团队管理

- 1、 从群体到团队
- 2、 高绩效团队的八大特征
- 3、 银行营业网点团队的特点
- 4、 团队里的不同角色
- 5、 常见的员工四个成长阶段
- 6、 做一个优秀的领导者
 - 1) 领导者的四种等级
 - 2) 领导活动
 - 3) 卓越领导的特质
- 7、 团队管理者的支持行为与指导行为
- 8、 如何在现有条件下激励员工
- 9、 绩效管理（任务分配、活动量监控）

10、基于人性的管理思考