

---

# 《移动营业厅 6S 现场管理技能培训》

## 【课程对象】

移动网点主任、大堂经理、移动柜员、客户经理

## 【课程时长】

1 天

## 【课程收益】

在系统理论学习、模拟分析及问题探讨和解决上，针对营业厅现场工作中常见的问题进行分析解决，以小组讨论，情景模拟，案例分析，等方式和学员进行了深入的沟通和探讨，提升移动营业厅的整体形象。

## 【课程大纲】

### 第一节：移动营业厅现场管理的要求与现状

- 1、创造良好的营业环境(人员、物质、设备)
- 2、消除不利因素和隐患，采取防范措施
- 3、实施看板管理(可视化)，解决现场问题
- 4、营业厅现场不良现象造成的浪费

资金的浪费

场所的浪费

人员的浪费

士气的浪费

形象的浪费

效率的浪费

品质的浪费

成本的浪费

---

## 第二节：移动营业厅现场客户管理技术

- 1、客户的引导与分流
- 2、客户情绪管理技巧
- 3、四大技巧快速判断客户服务需求：看、听、问、思
- 4、如何实施针对性的客户服务？
- 5、客户服务的基本原则与要求
- 6、如何提高客户服务的满意度？
- 7、优质客户服务的四个基本阶段 Ø
- 8、关注接待客户
- 9、现场服务接待技巧

## 第三节：营业厅标准化管理实现之道

- 1、标准化管理工具的表格制定与运用
- 2、营业厅现场 5S 管理
- 3、5S 管理的概念
- 4、营业厅 5S 管理中存在的主要问题

## 第四节：整理(SEIRI)：要与不要判断，一留一弃

- 1、整理的原则
- 2、整理推行的要领
- 3、整理的判断标准

## 第五节：整顿(SEITON)：科学布局，取用方便

- 
- 1、实施定置管理
  - 2、树立样板移动网点
  - 3、以点带面、步步为营
  - 4、给客户留下好的印象
  - 5、营业厅布局合理，可视化管理、环境优美舒适

#### **第六节：清扫(SEISO)：卫生整洁，美化环境**

- 1、地面到天花板清扫的整顿
- 2、营业厅问题展示
- 3、定置管理责任区划分

#### **第七节：清洁(SEIKETSU)：清洁环境，持之以恒**

- 1、落实前 3S 工作，实现标准化
- 2、制定目视管理、颜色管理的基准
- 3、制定稽核方法
- 4、制定奖惩制度，加强执行
- 5、维持 6S 意识，增强团队建设

#### **第八节：修养(SHITSUKE)：形成制度，养成习惯**

- 1、素养推行要领、行为规范
- 2、做有素养的移动人，打造移动品牌

#### **第九节：安全(SAFETY)：安全营运，防范未然**

---

1、营业厅安全隐患

2、防盗措施

3、防火措施

4、防暴恐措施

#### **第十节：6S 推行 PDCA 循环**

1、推行计划

2、6S 管理方案实施

3、6S 管理监督检查

4、6S 管理实施总结与调整

课程回顾与总结，凌教授独家分享