

银行网点现场管理

课程目标：

- 掌握网点主任角色定位，提升网点主任的管理与领导意识
- 现场辅导员工的技巧，掌握工作教导的方法
- 提升员工管理技能与激励员工的领导艺术
- 掌握银行网点现场服务管理
- 掌握银行网点现场突发事件管理

课程大纲

第一讲 现场管理基础

- 1、现场管理目标
- 2、现场管理的对象
- 3、现场管理的方法
- 4、现场管理的流程
- 5、现场管理的工具

第二讲 现场管理者（网点主任）的角色

- 1、现场管理者角色
- 2、网点主任现场管理必备的能力
- 3、网点主任现场管理需遵守的准则

第三讲 现场员工的工作教导

- 1、网点现场常出现的问题
- 2、何时需要培训与指导
- 3、培训职责研讨
- 4、多技能管理表
- 5、OJT方法

第四讲 银行网点现场 5S 管理

- 1、5S管理的概念
- 2、银行 5S 管理中存在的主要问题
- 3、整理推行技法
- 4、整顿遵循的原则
- 5、清扫推进方法
- 6、如何实施清洁活动
- 7、如何实施素养活动
- 8、网点 5S 实施关键
- 9、网点 5S 实施案例分享

第五讲 高端客户关系管理与维护

- 1、如何识别高端客户
- 2、如何接触高端客户
- 3、如何向高端客户销售产品

第六讲 客户抱怨与投诉处理

- 1、什么是服务？
- 2、客户的两种需求
- 3、服务的四种形态
- 4、优质客户服务准则
- 5、银行临柜服务五步法
- 8、处理客户抱怨与投诉的技巧
- 9、银行客户抱怨实战案例及处理点评

第七讲 银行网点现场突发事件管理

- 1、突发事件的类型
- 2、突发事件的处理步骤
- 3、突发事件的处理技巧

第八讲 绩效管理

- 1、如何为员工确定目标
- 2、如何进行绩效面谈
- 3、如何帮助员工提升业绩