

# 课程名称：《信用卡直销团队建设与管理》

主讲：朱晓刚老师 12 课时

## 课程大纲/要点：

### 一、新形势、新挑战、新思路

#### 1、宏观背景

- 银行卡业务的发展的市场机遇
- 各商业银行零售业务发展战略的重中之重
- 四大趋势

#### 2、银行卡业务是各商业银行零售业务发展的战略高地

#### 3、市场趋势

- 竞争格局
- 竞争策略

#### 4、信用卡行业的未来趋势——七大趋势

#### 5、为了做好管理（搞得定）

#### 6、执行力的重要性

- 执行力三个核心
- 执行力文化提倡结果导向
- 如何执行到位？

#### 7、管理三个圈

### 二、团队组建与管理角色定位

#### 1、录像启示

#### 2、什么是团队？

- 团队构成的 5P 要素
- 团队与团伙（群体）的差异

#### 3、团队组建及发展周期

- 团队发展阶段测试
- 团队动态发展模式

#### 4、团队建设的难点

- 直销人员招聘原则——不挑能人，只挑能做事的人
- 影响新人成长的关键因素
- 两种不同类型的业务团队
- 效率型业务团队管理重点

### 三、工作目标沟通与制定（对上对下）

#### 1、所有的管理都从目标开始

- 目标的作用
- 案例：物品分类公司

#### 2、什么是一个“好”的指令？

- 案例分析

#### 3、多个任务的排序

- 注意要点

#### 4、与下属目标沟通原则

### 四、绩效管理与绩效考核

#### 1、绩效管理的目的

#### 2、中国式绩效管理

- 案例：黑熊与棕熊

#### 3、考核的原则

### 五、激励与辅导

#### 1、激励

- 激励=钱？
- 【启示】
- 激励的原则
- 激励的关键
- 运用正确的激励步骤
- 物质与精神相结合的激励方式

## 2、辅导

- 辅导的时机
- 辅导前准备要项
- 高效的辅导成长：辅导的步骤

## 3、倾听

- 倾听能力测试
- 说谎的一般行为规律

## 4、提问

- 开放/封闭式问题
- 提问技巧：漏斗式

## 5、建议

# 六、征信与前端风险防范

## 1、授信政策的考量点

- 理想客户长什么样
- 在哪里可以找到客户
- 征信能审核什么样的客户？
- 客户/资料是真实的吗？

## 2、信用卡审核流程与技巧

- 录像：发卡流程
- 业务流程—审核流程
- 征信审批内容
- 电话照会方法（三大方法）

## 3、常见伪冒申请手段与防范

- 推广人员常见心态---侥幸&诱惑
- 销售流程中的风险点教育
- 其他值得注意现象

# 七、管理沟通能力测评

## 1、PAC 管理沟通风格测试