

课程名称：《支行长-零售网点精细化管理》

主讲：王铁勇老师 6 课时

课程收益：

支行长作为管理者，本课程旨在帮助支行长了解零售银行发展趋势，理解并掌握网点管理体系中的六大流程。课程将详细阐述各项流程中的具体内容以及实操的方式与技巧，帮助其在日常管理和营销活动管理中更好的抓住重点，实现精细化管理。

课程大纲/要点：

一、零售银行变革趋势

- 1、网点物理渠道的业态变化
- 2、互联网+银行的业态变化
- 3、客户需求的变化
- 4、不同客群的需求分析

二、差异化网点经营策略

- 1、差异化网点经营策略实施步骤
- 2、资源盘点的重要性
- 3、主流客群的需求及经营思路（形式——头脑风暴、展示及讲师点评）
- 4、主流客群经营的“六个专”

三、零售网点精细化管理的内涵

- 1、基于目标管理下的网点精细化管理的内涵
- 2、网点管理体系构建
- 3、零售团队目标分解
 - 目标分解的流程
 - 如何进行目标分解
- 4、零售团队过程管理——（二会一迎三巡）
 - 零售团队晨会

- ◇ 零售团队晨会的目的
 - ◇ 零售团队晨会的流程及要点
 - 开门迎客流程
 - 巡检与过程管控
 - ◇ 巡检与过程管控的内容
 - ◇ 巡检与过程管控的要点
 - 零售团队一对一辅导
 - ◇ 什么是一对一辅导
 - ◇ 零售团队一对一辅导的对象与策略
 - ◇ 零售团队一对一辅导具体流程解析
 - 零售团队夕会
 - ◇ 零售团队夕会目的
 - ◇ 零售团队夕会的流程及要点
 - 经营分析会
- 5、零售团队的客户管理
- 分岗管户、全员维护
 - 客户维护工作管理
 - 客户维护过程管控
- 6、零售网点片区开发管理
- 商户资源开发
 - 社区资源开发
 - 活动策划与实施
- 7、零售团队绩效管理
- 绩效考核的原则
 - 绩效考核与客户管理、团队管理的关系
 - 零售团队绩效分配解析