

课程名称：《商业银行网点 6S 项目实施方法与技巧》

主讲：王雨霏老师 6-12 课时

【课程背景】：

当下，商业银行的竞争日益白热化，营业网点是竞争的主战场，营业网点硬件环境的好坏，设施的合理性和科学性直接影响到客户的感受。以此同时，中国银协每年开展星级网点和“千百佳”网点的评选，促进了商业银行着力打造环境干净整齐、设施完善，具有当地特色的网点。但是，还有很多网点在硬件设计、设施摆放、物品单据定位管理上亟待加强。本课程将就商业银行的营业网点的 6S 管理做详细的阐述。

【授课对象】：支行行长、网点主管

【授课模式】：现场讲授、案例讨论、经验分享

【课程大纲】：

第一部分 中银协创建标准解读

、 新标准对网点硬件设施的要求

1. 硬件分区

2. 标识要求
3. 物品摆放
4. 定置化管理
5. 特色创建

二、3.0版本与2.0版本的区别

- 1.各模块分值对比
- 2.硬件模块的要求

三、商业银行营业网点趋势

- 1.客户需求变化
- 2.现阶段商业银行网点发展趋势

第二部分 6S管理概述

一、6S管理概述

- 1.6S的定义
- 2.6S的核心思想
- 3.6S执行的目的

二、6S实施的原则

- 1.6S实施的原则-“一定二无三化”

2.6S管理的对象有哪些

3.6S实施对商业银行好处

4.6S管理中存在的误区

第三部分 6S项目实施要点及方法

一、6S项目实施六大要点剖析

1.整理

2.整顿

3.清扫

4.清洁

5.安全

6.素养

二、6S管理技法

1.安全合规

2.频度优先

3.顺序摆放

4.分门别类

5.竖式摆放

6.化繁为简

7.一物一位

8.色彩管理

9.先进先出

第四部分 不同区域 6S 管理

一、 几大大区域划分及客户动线设计

1. 区域调整

2. 客户动线设计

二、标识设计与张贴

1.区域标识

2.消保标识

3.定位标识

4.物品标识

三、不同区域物品摆放

1.引导台-物品摆放

2.填单台-单据整理与摆放

3.便民服务区-便民设施

4.等候区

6.电子银行区（智慧银行区）

7. 现金区

8.非现金区（对公柜员、理财区）

9.贵宾客户区

10 自助银行区

11.产品展示区

12 公众教育区

13.后台办公区

14.会议室

15.员工公共区域

(1) 员工休息室

(2) 员工更衣间

(3) 食堂

(4) 洗手间

(5) 过道

四、6S 管理实施保障

1.制度保障

2.员工素养培养

3.氛围营造