

课程名称：《信用卡业务主任的管理技能提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 12 课时

【课程对象】：银行信用卡业务的营销管理人员

【授课方式】：引导、研讨、案例、视频分析、演练或练习

【课程目标】：

- 1、了解信用卡营销团队业务主任的角色定位
- 2、了解信用卡营销团队业务主任管理的核心内容及操作流程
- 3、掌握信用卡营销团队业务主任所需具备的管理技能，并能顺理自身的管理思路
- 4、掌握信用卡营销团队的管理工具

【课程大纲】：

课程目录：

信用卡业务主任管理技能提升培训		
日期	课程名称	课程备注
第一天	《业务主任的角色认知》	本课程让学员了解业务主任的工作角色和工作内容，并总结了信用卡中心的业务主任的五项核心工作（员工招聘、新员工带教、新员工集中辅导、早夕会经营、营销渠道开拓）并配有详细的流程和工具。
	选才：《员工招聘实务》	本课程重点介绍招聘工具《感知与偏好表》的运用。该工具是授课老师的独家工具，在交行卡中心运用了超过 7 年，收集了超过 5000 个样本，并建立了数据模型，极大的提高招聘的精准度和成功率，并能对后期员工的辅导提供可以参考的科学方案。老师也在汇丰银行、华夏银行、中信银行进行了推广和实践，得到一致认可。
	育才：《新员工带教技巧》	本课程运用 POSES 模型诠释了信用卡营销的带

		教全流程，课程中的每一个环节都配合真实的信用卡营销带教视频，本视频也是老师独家拥有，并有相关实用工具分享。
第二天	用才：《目标管理与业绩跟踪》	本课程第一个重点是教会学员如何制定目标并分解任务，核心内容为行动计划的制定，第二个重点是业绩跟踪的方法，核心内容早夕会的经营、业绩反馈互动机制的建立。
	留才：《员工辅导与激励》	本课程结合教练技术与业务主任实际工作进行辅导技能的专项提升，同时分享 12 个月的团队激励方案。
	MTP 培训成果固化	业务主任辅导的全流程分析，提供给参训学员及其上司一份 MTP 管理技能的固化流程，可帮助他们进行自查和监督，从而达到培训效果的长期化。

第二部分：课程大纲

壹、 《业务主任的角色认知》

1. 业务主任的角色定位
 - 1.1 信用卡营销团队的构成要素
 - 1.2 业务主任的角色定位
2. 业务主任的工作内容
 - 2.1 业务主任工作的“4、5、6”
 - 2.2 业务主任的核心工作内容分析
3. 业务主任的管理能力
 - 3.1 结合工作内容的管理能力匹配
 - 3.2 业务主任的选育用留之道
4. 案例：王主任的建队思路

贰、 选才：《员工招聘实务》

1. 员工招聘工作的目的及重要性

2. 信用卡销售人员的招聘标准及要求
3. 员工招聘全流程解析
4. 人才识别及管理工具：感知与偏好（核心工具——讲师独家）
5. 结构化面试：面试九问
6. 工具《结构化面试打分表》

参、育才：《新员工带教技巧》

1. 信用卡营销员工的带教：PESOS 流程
2. 工具：《陪同展业观察表》、信用卡营销工具箱
3. 演练：陌生拜访及驻点场景的带教
4. 员工集中辅导的流程、内容安排
5. 员工集中辅导的注意事项
6. 工具：《集中辅导内容安排表（月度）》
7. 演练：集中辅导场景演练

四、用才：《目标管理与业绩跟踪》

1. 信用卡营销团队的核心业务指标及数据分析
2. 练习：信用卡业务数据表反应的问题分析
3. 信用卡营销团队的目标管理与指标分解
4. 练习：行动计划制定
5. 团队的业绩跟踪六招
6. 信用卡营销团队的早夕会经营的重要性
7. 早夕会的内容安排
8. 工具：《早夕会内容安排表》

伍、留才：《员工辅导与激励》

1. 信用卡营销团队员工生命周期的分析
2. 员工辅导的应用双面模型
3. 信用卡员工辅导的图谱

4. 信用卡团队的激励活动的制定

5. 案例：某信用卡分中心的 12 个月员工激励方案全分析

六、 **MTP 培训成果固化** (信用卡业务主任的辅导流程)