

课程名称：《信用卡营销团队的选育用留》

主讲：乐嘉琪老师 6 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的特点
- 2、了解信用卡营销团队管理的核心内容及操作流程
- 3、掌握信用卡营销团队的管理技能，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】：

壹、 打造高效的信用卡营销团队

1. 游戏：齐眉棍
2. 高效信用卡营销团队的特点
3. 信用卡营销团队的四要素
4. 讨论：我们团队目前的痛点（SWOT）
5. 案例：王主任的建队思路
6. 信用卡营销管理员的核心工作内容：选育用留

贰、 信用卡营销团队的选才

1. 信用卡营销人员需要具备的素质
2. 人才识别及管理工具：感知与偏好（核心工具——讲师独家）
3. 练习：结合目前你的团队人员的量表情况，定制化管理解决方案。

参、 信用卡营销团队的育才

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、 信用卡营销团队的用才

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. 团队的业绩跟踪六招
4. 信用卡营销团队的早夕会经营的重要性
5. 早夕会的内容安排
6. 工具：《早夕会内容安排表》

伍、 信用卡营销团队的留才

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、 行动计划制定