

创建在路上——银行千百佳网点创优解读

课程背景：

银行网点是银行整体规划布局中重要的一部分，直接代表着银行的整体形象和品牌传播，是客户接触银行业务、体验银行服务的窗口，为了打造国内银行业的服务品牌和服务特色，中国银行业协会于 2006 年开始在全国范围内组织文明规范服务评选，并于 2008 年升级评选标准，限定每两年在全国 20 多万家银行网点中评选出一千家具有标杆示范作用的网点，即“千佳”示范网点，并且在“千佳”的基础上，于第二年再次评选出一百家倾力打造的服务品牌，即“百佳”，代表全国银行业的标杆，彰显国家级银行网点风采。

然而，很多银行在创建“千佳”、“百佳”时思路比较模糊，感觉无处下手，误以为创建的重点就是网点改造和装修，导致花费了大量人力物力财力，但评选效果不如人意。

本课程仅仅贴合创建标准和验收流程，从网点环境、服务管理、档案梳理三方面逐条解读 2019 年最新标准，并大量分享他行创建千百佳的大量图片和经验，帮助创建银行制定方案，有流程、有步骤开展创建工作，争取国家级标杆示范荣誉。

课程收益：

- 明确创建对网点提升和员工自身发展的意义
- 准确理解和掌握 2019 年创建标准，找准创建落地点
- 结合网点实际，打造创建亮点
- 熟悉验收流程和环节要点，以最佳状态和最全准备迎检

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：适用于所有参加中国银行业文明规范服务千佳、百佳示范单位及星级网点评选的网点负责人、管理人员、服务人员等

课程方式：讲授、互动、视频、案例、演练

课程大纲

开篇：创建千百佳的迫切性

不得不+不可替代

讨论：全国 20 多万网点有 600 家百佳、近 6000 家千佳，我们银行系统占多少？跟其他银行相比，我们行的不可替代性在哪里？

第一讲：银行千百佳创建的意义和认识

一、银行业服务的引领和示范

1. 银行品牌形象树立
2. 网点人气聚集
3. 员工业绩提升、职业晋升、奖励

二、创建四种误区

1. 重视面子工程，忽视里子工程
2. 重视个人创建，忽视团队创建
3. 重视创建运动，忽视创建持久
4. 重视检查考核，忽视反馈指导

案例：2011 年前后农商和中信网点创建中环境轻管理

三、创建失分重灾区

1. 大堂管理—大堂经理服务规范、厅堂管理
2. 柜员服务—柜面服务话术、服务效率

3. 制度档案—善始善终、长效机制、亮点模糊

案例：验收时监控发现大堂经理和柜员服务流程不完整、话术不专业

第二讲：银行千佳百佳网点标准解读

一、网点环境 (45分)

1. 外部环境 (25分)

- 1) 宣传部分
- 2) 停车位
- 3) 自助服务区

2. 内部环境 (20分)

- 1) 功能分区
- 2) 非对外营业区域

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

二、网点设施 (180分)

1. 服务设施 (110分)

- 1) 柜面窗口
- 2) 理财产品销售专区
- 3) 贵宾服务区
- 4) 电子银行区
- 5) 免拨直通电话
- 6) 自助设备
- 7) 公共教育区
- 8) 引导台、填单台
- 9) 等候区
- 10) 自助电子回单设备
- 11) 便民服务设施

2. 信息宣传和公示 (50分)

- 1) 证照公示
- 2) 消费者权益保护
- 3) 服务价格表
- 4) 自助查询系统
- 5) 业务高低峰时段公示
- 6) 常办业务信息公示

3. 环境安全 (20分)

- 1) 消防设备
- 2) 双录设备

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

三、服务功能 (190分)

1. 业务功能 (30分)

- 1) 币种、业务种类和渠道

2. 服务流程 (140分)

- 1) 柜面和大堂服务
- 2) 联动响应机制和弹性机制
- 3) 科技手段优化业务流程

4) 业务管理制度

5) 双录管理

3. 特殊群体服务 (20分)

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

四、员工管理 (145分)

1. 员工形象 (25分)

2. 行为规范 (40分)

3. 人员配置 (25分)

4. 岗位技能 (30分)

5. 员工培训 (25分)

6. 安保、保洁人员管理 (20分)

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

五、岗位规范 (160分)

1. 大堂服务人员 (81分)

2. 柜员服务 (36分)

3. 理财经理 (38分)

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

六、服务制度 (120分)

1. 制度建设 (25分)

1) 服务管理制度

2) 服务档案管理

2. 制度执行 (95分)

1) 服务监测制度

2) 服务应急与演练

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

七、服务文化 (60分)

1. 服务文化建设 (30分)

1) 党建工作

2) 服务文化主题活动

3) 服务文化传承

2. 员工关爱 (30分)

1) 工作时长、轮休

2) 职业环境

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

八、经营业绩 (30分)

1. 业务规模

2. 业务经营指标

本节小结

案例：农商行系统业务电子银行替代率、不良贷款率等指标硬伤

九、社会责任 (90分)

1. 公众教育 (20分)

- 1) 公众教育计划及目标
 - 2) 公众教育实施及留档
- 2. 社会责任履行 (30分)**
- 1) 公益服务
 - 2) 国家政策
 - 3) 环保事业
 - 4) 救灾等特殊金融服务

本节小结

案例分享：网点相关图片分享解析

第三讲：千百佳创建流程及注意要点

一、创建组织要点

1. 领导重视，制定创建方案
2. 成立创建小组，明确创建分工与职责
3. 创建启动仪式，全员统一认识

案例：带领济南农商的创建经历和流程

二、现场环境打造与管理

1. 环境 6S 方法及落地
2. 环境责任区域划分

互动：制定区域责任人

三、各岗位服务流程规范

1. 职业形象塑造关键点
2. 柜员服务流程及关键点
3. 大堂人员服务流程及关键点
4. 理财经理服务营销流程及关键点

演练：大堂经理、柜员、理财经理演练完整的服务流程和标准话术

四、档案制作及梳理

1. 申报材料制作
2. 10 或 16 个模块服务档案制作
3. 档案验收要点

案例：百佳网点档案展示

五、创建亮点打造

1. 服务环境细节
2. 服务流程贴心
3. 服务文化创建：区位特征、历史特征、业务特征、客群特征、员工构成特征

案例：济南农商行“传承”历史墙

六、迎检过程关键点

1. 陪同领导、解说人员、厅堂人员、档案组人员、监控组人员联动配合
2. 档案验收关键点
3. 视频监控关键点
4. 双语测试关键点