

# 银行网点主任培训：银行网点管理人员能力提升

**培训对象：**网点主任

**学习目标：**

明晰网点转型的战略意义和构建服务营销型网点的方法；

提升网点转型必备的服务、营销、现场和人员管理技能。

**培训内容：**

第一部分：服务营销型网点的特点

- 1、讨论：银行网点为何要转型
- 2、西方商业银行网点的特征——新网点主义
- 3、银行网点的战略地位和全新定位
- 4、高柜 → 低柜：不仅仅是环境和形式变化
- 5、产品为中心 VS 客户为中心

第二部分：服务营销型网点的服务管理

- 1、服务的流程化、标准化

案例：某行的服务标准

- 2、服务质量的检查方法

案例：柜员服务标准化检查表

- 3、网点的客户关系管理：客户分级和差异化服务
- 4、服务意识和服务技能的提升方法
- 5、柜面如何实现服务与理财产品的交叉销售
- 6、利用四个实战理财工具，有效引导客户，而非说服

### 第三部分：服务营销型网点的营销管理

#### 1、区域营销环境分析和市场细分

#### 2、差异化营销：国有银行/外资银行/股份制银行/农合行的竞争

案例：银行零售业务的营销案例若干

#### 3、如何选择主打产品与组合营销法

#### 4、区域内市场营销活动的策划与组织

案例：某银行开展的社区营销活动

#### 5、网点产品的交叉销售

##### (1) 客户分流与引导创造机会

##### (2) 柜员如何发现销售机会

##### (3) 主动营销和发掘目标客户

##### (4) 公司业务和个人业务的联动

### 第四部分：服务营销型网点的现场管理

#### 1、网点现场的布局与动线设计

案例：现场布局差异图片

#### 2、如何营造网点现场氛围

#### 3、网点现场如何做好营销陈列

#### 4、网点现场的5S管理

#### 5、5S如何达成长效乃至常态

### 第五部分 服务营销型网点的人员管理

#### 1、网点管理的核心：人员管理

- 2、营销型人才的甄选方法：营销人的基本特质
- 3、营销型人才的技能培养：需要具备哪些技能？
- 4、现场人员辅导 OJT 方法
- 5、如何有效沟通？如何有效激励？
- 6、网点文化建设与团队塑造

案例：某行的激情晨会

## 第六部分 网点绩效管理

- 1、网点绩效管理：营销型网点适合哪种绩效考核方法？

案例：某银行理财经理、柜员的绩效考核表

- 2、目标管理：千斤重担大家挑、人人头上有指标

如何让员工理解和支持组织的目标

明确责任人：猴子管理法

- 3、目标达成的保障：以目标为导向的绩效考核

- 4、客户关系管理

如何提升客户忠诚度？

## 第七部分 服务品质管理

- 1、弹性服务窗口和弹性排班
- 3、差异化服务：大客户 VS 普通客户
- 4、网点抱怨与投诉处理技巧

案例：怀疑银行泄露客户资料的投诉客户、不理解亡故亲人存款需公正的客户

……

## 第八部分 网点风险管理

### 1、银行网点业务风险点与应对措施

### 2、网点突发事件的应对措施

案例：客户间发生争吵、客户突然发病晕倒……