

新晋主管管理能力提升

课时设计：1天

培训对象：网点主管

课程大纲：

第一章：网点业务目标规划

一、网点业务目标的制定来源

二、网点业务目标制定的方法

三、网点业务目标制定的步骤

1. 规划：根据分行/支行的业务目标进行

2. 策划：根据网点的现有条件，制定实施谋略，设计实现的方法

3. 计划：根据策划结果，制定实施计划

四、计划实施监控

1. 如果员工都是积极的,是否还需要监控?

2. 表扬和批评的关系

3. 服务营销与业务内控的协调

4. 协调能力和协调行为的区别

5. 协调最大的障碍是不对称和视角不同

6. 服务营销管理

7. 业务与管理之间的协调

第二章：网点员工有效管理

一、业务条线激励管理

1. 在激励时我们经常遇到什么问题？

2. 85、90后新生代更喜欢什么样的领导？

1) 为什么业务条线团队更需要激励？

2) 业务团队成员的状态发展和激励特质

3) 案例分享：员工和经理的分歧

二、激励的原则和方法

1. 原则：信任和认同、因人而异、正激励和负激励

2. 六个有效激励方法

3. 业务团队激励策略

1) 实战案例研讨：激励方法研讨和角色演练

2) Q&A : 有些同事对明星团队成员不服气怎么办? 如何防止明星队员骄傲自满产生惰性? 如何防止过度激励?

第三章：网点员工动态排班

一、网点排班现状分析

二、网点动态排班原则

三、动态排班的计算公式

四、动态排班的注意事项

第四章：网点服务现场管理

一、银行服务面临的挑战

二、优质客户服务准则

三、银行优质服务的流程

四、银行优质服务标准与规范的制定

五、银行服务不良的表现及影响

六、处理客户抱怨与投诉的技巧

七、处理特殊情况的服务技巧

案例分析：花旗银行的服务管理

讲师助理：