

网点流量客户经营及现场管理

培训对象：网点主任

课时设计：1天

课程大纲：

第一讲 现场管理者的角色

1. 一流现场的构成要素
2. 现场管理者角色、职责与素质要求
3. 网点主任现场管理必备的能力
4. 网点主任现场管理需遵守的准则

第二讲 现场员工的工作教导

1. 网点现场常出现的问题
2. 何时需要培训与指导
3. 培训职责研讨
4. 多技能管理表

第三讲 银行网点现场5S管理

1. 5S管理的概念
2. 银行5S管理中存在的主要问题
3. 整理推行技法
4. 整顿遵循的原则
5. 清扫推进方法
6. 如何实施清洁活动
7. 如何实施素养活动
8. 网点5S实施关键
9. 网点5S实施案例分享

第四讲 现场服务管理

1. 什么是服务？
2. 服务的四种形态
3. 银行服务面临的挑战
4. 优质客户服务准则
5. 银行优质服务的流程
6. 银行优质服务标准与规范的制定
7. 银行服务不良的表现及影响

8. 处理客户抱怨与投诉的技巧
9. 处理特殊情况的服务技巧
10. 案例分析：花旗银行的服务管理

第五讲 银行现场营销管理

1. 网点全员营销流程
 - 1) 网点营销目前解不开的纷争
 - 2) 网点全员营销之销售流程
2. 调动高柜转介积极性与绩效考核
 - 1) 高柜任务调整：增快速/减复杂
 - 2) 转介的考核与利润分成
 - 3) 高端客户强制转介，培养认同感
3. 网点物理营销氛围的打造

第六讲 银行网点现场突发事件管理

1. 突发事件的类型
2. 突发事件的处理步骤
3. 突发事件的处理技巧

第七讲 现场安全管理

1. 网点安全意识
2. 网点中的不安全因素分析及防范
3. 案例分析

讲师助理：