

会计主管综合能力提升

课时设计：2天

课程收益：

1. 提升网点人员士气提升与激励技巧
2. 准确定位会计主管的工作内容
3. 会计主管对上对下的沟通技巧，实现高效管理
4. 网点难点问题现场互动解答

培训时间：2天（12课时）

课程大纲：

壹、 会计主管角色定位与认知

1. 会计主管的角色分析及职能
2. 金牌会计主管应具备的能力与素质
3. 客户对银行网点服务的期望及满意度
4. 良好的管理心态对工作绩效的影响
5. PMA 黄金定律在银行网点工作中的运用
6. 员工心态的调整是会计主管的重要工作

贰、 营业网点柜员团队管理及建设

1. 会计主管对员工的管理艺术
2. 员工的分工与督导
3. 常见的管理心理障碍
4. 柜员心理分析及管理对策
5. 团队合作及领导
6. 高效团队与高效管理的原则
7. 团队领导与管理
8. 影响团队协作的个人心理因素
9. 激励的目的
10. 影响个人行为的潜在因素与激励误区
11. 人的内在动机与激励方式
12. 难激励的银行网点员工与对策
13. 利用团队组织氛围激励员工
14. 利用适合的管理风格激励员工
15. 位置互换与匹配技巧
16. 表扬与批评的技巧
17. 不要让情绪影响你的判断

参、 会计主管网点投诉处理技巧

第一部分、知己知彼--客户的心理分析。

1. 了解客户忠诚产生的基础
2. 顾客抱怨产生的潜在过程
3. 分析客户抱怨的种类
4. 顾客抱怨投诉的心理分析
5. 解析导致客户情绪升温的要素
6. 服务中不同环节客户的心理分析

第二部分、亡羊补牢--抱怨投诉处理的处理技巧。

1. 过程有时比结果更重要
2. “会说话”在抱怨投诉处理中的关键作用
3. 准备好处理客户抱怨投诉时的情绪道具
4. 学会第一时间辨别情绪不稳的客户
5. 自我心态的调节在心理战中的重要意义
6. 积极抢滩抱怨处理中的优势心理地位
7. 换个角度看清抱怨投诉处理人的真正作用与角色定位

第三部分、未雨绸缪——在萌芽状态化解客户抱怨。

1. 抱怨投诉处理的真正阵地在服务前方
2. 客户服务营销沟通过程模型分析及运用
3. 深入客户情境分析服务中的沟通方法
4. 在服务中甄别难缠的客户并作相应预防
5. 逆向思维，学会针对性地降低客户期望值
6. 在服务中拉近与客户心理距离
7. 把客户融入人脉圈的积极意义
8. 关键时刻赢得客户成为“自己人”
9. 真正读懂客户，找到服务良方
10. 客户心态、需求分析与把握的“2-3-4-7”总原则。
11. 处理客户投诉的流程及技巧训练。
12. 回避冲突的方式，避免争执。
13. 关于非正常投诉的处理技巧。

四、 会计主管之沟通技巧

1. 深入挖掘网点不同岗位问题的根源
 - 1) 冲突到底是谁的错？
 - 2) 没有问题就是最大的问题
 - 3) 不要将问题留在工作之中
 - 4) 案例分析：问题在哪里？
2. 内部沟通技巧
 - 1) 把话说得更简单
 - 2) 异议的正确处理
 - 3) 两难问题的处理
 - 4) 多难问题的处理
 - 5) 和下属你要这样说

案例研讨：面对难管理的下属如何沟通？

- 6) 不同状态下如何向领导汇报
3. 沟通的解决之道
 - 1) 创建良好的沟通氛围
 - 1 以宽容的心态进行沟通。
 - 2) 交谈时的手势、动作、语言使用
 - 3) 搭建网点主任和客户经理沟通的桥梁
 - 1 组织设计
 - 2 沟通流程
 - 3 沟通通路
 - 4) 要开就开高效会议

5) 如何避免沟通不畅或信息传递失误、信息扭曲

五、会计主管的压力处理

1. 员工的压力排解

2. 会计主管自身的情绪控制与压力排解

3. 如何认识压力

4. 如何面对受到的委屈或误会

5. 互动：会议中的几种棘手问题如何处理？

1) 避免沟通的短接

2) 解决从管理人员做起

3) 达成共识最重要

4) 团队精神训练：神奇的沟通地毯

伍、学员常见难点现场演练与讲师指导解答

讲师助理：