

网点精细化管理效能—实操篇

【课程目标】

- 1.建立网点客户管理的基础模式及进阶模式；
- 2.网点管理中对人员的定岗、定责、定人；
- 3.网点服务营销管理中的“三会两表”；
- 4.建立优秀网点的行车模型，“注重每一个能帮助网点前行的推车人”；
- 5.完善网点发展的三角模型，从分层到维护到获客挖潜；
- 6.对网点内部员工及外部市场进行区域化管理；
- 7.培养积极发现问题的意识与能力，以求创新、改善和变革的工作态度；
- 8.认识并区分管理行为与领导行为的主要特征；
- 9.建立具有领导力的管理团队，激发出团队成员的潜能、积极性、热情、工作动力。

【课程大纲】

第一部分：一个优秀网点发展必不可少的三角管理模型

1. 让员工培养出自己的客户，让网点形成自身的客户群体
 - 网点客户如何进行有效的包户到人

- 人人有户、人人管户，如何界定一个有效的客户数
 - 沉淀户的开发和管理
2. 低成本客户群体维护
- 高频次网点维护的工具掌握：短微信维护
 - 网点晨会、夕会在营销管理中的运用
 - 网点实用网点工具，有效利用智能 APP 进行碎片化网点整理
3. 网点营销效能提升：从获客到挖潜
- 如何帮助员工找到一个合适的业绩目标
 - 对网点进行客户分类管理中的 ABC 三类分户
 - 引导员工高效完成客户的维护任务
4. 管理人员的三大障碍
- 强将兵弱
 - 亲力亲为
 - 追求完美

第二部分：做个教练式领导，建立网点文化传导

1. 教练式管理者：训练、指导、辅导下属的角色
2. 教练式管理者的角色定位及其相关技能

3. 什么时候你需要对下属进行指导

4. 有效指导下属的步骤

- 什么是有效的指导
- 如何提问题
- 如何引导下属思考
- 如何提出反馈
- 指导中易犯的错误

第三部分：主任带动员工、员工带动员工

1. 网点主任的解读

- 银行业务的内部解读
- 对客户营销话术的外部解读

2. 如何召开晨会、夕会、周例会

- 管理目标定位“朝有目标、夕有反馈、周有总结”
- 对现有晨会改良
- 夕会、周例会中发现员工的闪光点

3. 合理安排网点中的弹性排班

- 弹性排班中的任务界定

- 测算网点业务量及业务偏重
 - 制作一个切合网点营销实战的弹性排班表
4. 网点业务发展中间的高效分配
 - 既定工作中的任务分解
 - 网点中的“定岗、定责、定人”

第四部分：高绩效的团队协作

1. 建立团队理念和共鸣
2. 团队的运作与沟通
3. 团队激励
4. 促进团队合作技巧