

# 社区银行精细化管理

## 课程背景：

社区型银行网点作为商业银行服务社区、服务村镇、服务商圈的“最后一公里”入口，承担着获取大量基础客户群、长期经营客户的重任。目前，众多社区型网点因多种原因存在着三大问题：1) 社区共建浮于表面，营销活动蜻蜓点水，缺少对周边社群、商业街区的深入渗透；2) 营销活动及过程缺乏控制管理，社区活动与客群分层维护脱节；3) 团队人员缺少对社区营销活动的系统性规划，批量客户开拓和客户后续经营提升乏力；4) 社区商户拓展能力较弱，商户渠道合作及联合营销手段单一。

这些问题的解决不仅仅需要方法学习和技能提升，更需要在管理上练内功，将产能的提升回归到依靠团队管理、营销规划和客户的持续经营上来，只有如此才能奠定社区网点的“线下入口”优势，真正成为亲民便民、持续经营的社区首选金融机构。

## 课程收益：

社区网点作为银行渠道的最前沿阵地，承担着良好客户体验和业绩达成责任，因此如何通过精细化管理提升社区支行的营运管理、营销管理和风险管理水平是社区银行日常管理的重中之重。

## 课程大纲：

### 一、社区网点的日常管理

1. 社区网点的日常工作安排
2. 社区网点的主要工作内容
  - 1) 日常管理

2) 营销准备

3) 服务营销

4) 客户维护

3. 社区银行的服务管理??如何展现更亲和的魅力？

1) 社区服务基本规范

2) 社区服务的接触管理

## 二、社区网点的风险管理

1. 社区网点的常见风险点

1) 客户接触

2) 厅堂管理

3) 营销过程

2. 社区网点内控及风险防范

## 三、社区网点员工的选聘和培养

1. 社区店人员??从招募到培养

2. 能力结构决定门店的盈利结构

3. 如何培养一支能征善战的社区团队？

1) 沉的下来

2) 走的出去

3) 用的轻松

4) 学的容易

## 四、主动出击??狼性社区银行团队打造

1. 社区团队为什么需要狼性文化？

1) 对商机的灵敏

2) 对目标的执着

3) 对团队的忠诚

2. 社区狼性团队三大系统打造：

1) 协同作战系统

2) 新兵训练系统

3) 持续激励系统

## 五、立行之本:社区客户的分层管理与维护

1. 回归客户：探析服务营销本质

社区银行小本经营之道

2. 如何分类匹配客户以适合的金融产品与服务

3. 客户营销生命周期的五个阶段

获客期客户的特点和抓手产品

提升期第二产品的构建

成熟期粘性营销体系

衰退期客户的预警和回流

休眠期客户的唤醒

4. 建立客户为中心的大营销思维

## 六、客户所在网点片区开发概述

1. 什么是真正意义上的网点周边市场开发；

2. 网点周边市场开发的意义和目的；

3. 网点周边市场开发的“1373”原则；

## 七、生态型的社区商户管理

1. 什么是社区生态系统？
2. 如何搭建一个充分链接客户需求的社区生态系统？
3. 一家社区支行如何将“社区生态系统”落地实施？
4. 重点商户的客户维护
5. 线上线下联动??如何与电商合作？
6. 价值重构??社区银行客户 + 生态系统构建

## 八、思维导图介绍

## 九、社区银行虚拟实战-分组对抗

1. 社区银行考核与指标解读

熟练掌握社区银行考核指标

社区银行重点发展方向

社区银行经营计划的 workshop

2. 客户经营的五个阶段

不同阶段的领先策略

困难遇见以及解决办法

3. 对抗赛复盘和讲评