

《厅堂营运条线员工转营销岗大趋势与阳光心态建立》

【课程背景】

近年来伴随银行网点转型的展开和深入，越来越多的银行网点跨入了后导入时代，各个岗位新的困惑和挑战开始接踵而至。

【课程对象】

大堂经理、柜员、厅堂员工

【课程时间】

1天，6小时。

【课程大纲】

一、变革时代下零售金融发展趋势

1. 分组PK与积分竞赛
2. 互联网对传统银行业的冲击
 - A. 金融业务
 - B. 客户基础
 - C. 服务渠道
3. 互联网下未来银行
 - A. BETTER VS WEALTHFRONT 智能理财
 - B. MOTIF 社群金融
 - C. PEPPER 智能机器人
4. 视频：智能机器人发展
5. 案例：未来科技银行
6. 中国零售银行业新纪元-客户正在转变
 - A.人文方面
 - B.服务提升
 - C.咨询需求
7. 案例：三井无人银行
8. 中、美零售银行发展三阶段(农信社、城商行、四大行、私人银行)
 - A.服务导向
 - B.产品导向
 - C.需求导向
 - D.智能导向
9. 案例：美国富国银行 THE MINI

二、智能化冲击全球银行业改革

1. 为什么全球银行要进行智能化改革
 - A. 改善体验

- B. 降低成本
 - C. 增加销售
 - D. 提高价值
2. 案例：美国华盛顿银行
 - A. 高科技
 - B. 高接触
 3. 案例：欧洲最佳银行 GARANTI
 4. 智能化下的业务增长
 5. 智能化下客户最关心问题
 6. 头脑风暴：国内银行思考

三、现状一瞥：智能化冲击下传统银行式微

1. 至我们终将逝去的传统银行
 - A. 客户说
 - B. 银行说
2. 案例：宇宙第一大行
 - A. 到访率
 - B. 交易
 - C. 产品
3. 传统银行式微
 - A. 客户需求
 - B. 实际服务
4. 未来还需要网点吗?
 - A. 金融需求

- B. 网点改革
- C. 效率提高
- D. 新技术

四、他山之石：阳光心态建立五步骤

1.心态启发

A.沉稳与浮躁

B.主观与客观

2.心态决定命运

A.视频：积极心态打造

B.一样环境不同命运

3.心态在手、掌握命运

4.积极心态

A.故事：探花赶考

B.头脑风暴：同理心

C.故事：太平洋岛屿

D.具备积极心态五法

5.空杯心态

A.故事：寺庙高僧

B.丰富经验 = 成功？

C.人外有人、天外有天

D. 具备空杯心态四部曲

6.感恩心态

A.故事：懂得感恩是做人之本

B.故事：懂得感恩、看淡得失

C.具备感恩心态四步骤

7.宽容心态

A.故事：宽容人格是一种涵养

B.故事：海纳百川、有容乃大

C.具备宽容心态三宝

8.老板心态

A.故事：老板是我们的客户

B.故事：每桶石油四美元

C.打工心态 与 老板心态

D.具备老板心态四象限