

《银行危机管理-拆弹技巧》

【课程对象】

银行办公室工作人员、分管领导、基层主管、中阶主管、高阶主管等。

【课程时间】

1天，6小时。

【课程收益】

- 1、让银行人员了解危机发生的原因及类型
- 2、降低银行发生危机风险，养成员工正确的处理态度
- 3、减少银行因为危机产生所造成之各项成本
- 4、提高银行人员处理各项业务的警觉性
- 5、掌握关键技巧，学会在时间压力下的管理决策技巧
- 6、沙盘实战：透过案例分享与实务状况演练的结合，培养相关处理能力

【课程大纲】

一、危机管理类型和原因

1. 危机管理的原则
2. 如何识别危机-星星之火
3. 内部危机的类型
4. 外部危机的类型
5. 形成危机的原因
6. 危机的影响与成本
7. 面对危机常见心态

二、如何面对危机

1. 危机处理的重要性-人人有责
2. 看不见的潘多拉-危机未爆弹
3. 危机的骨牌效应
4. 危机处理不当的后果
5. 隐性与显性危机的处理方式

三、解决危机的关键技巧

1. 危机管理的药方
2. 危机管理的步骤
3. 危机处置的后座力
4. 如何避免二次危机

四、化危机为转机

1. 有技巧的转移焦点
2. 如何与媒体打交道—借力使力
3. 面对时间及公众压力
4. 设置防火线的关键
5. 情绪管理的重要性

五、如何演场好戏

1. 常见失败案例分享
2. 同业成功案例分享
3. 常见的角色扮演
4. 危机过后的灾后重建
5. 从危机管理培养免疫力

六、Role play 及小组竞赛

1. 危机的预防检核及警示 SOP 演练
2. 分组研讨实际个案，了解与熟悉危机处理的标准化流程与突发状况处置流程
(如挤兑案例、抢盗案例、金融重大缺失、同业恶意中伤及客诉演练等)