

# 《智能化冲击下银行发展趋势》

## 【课程对象】

柜员、投资顾问、理财经理、财富管理顾问、营运主管、金融业人员、客户经理、基层主管、支行负责人、分行行长

## 【课程时间】

2天 / 12小时

## 【课程大纲】

### 一、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

### 二、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

三、一孔之见：智能化冲击下网点目标与方向思考

1. 零售新常态

A. 客户

B. 渠道

C. 产品

D. 技术

E. 监管

F. 竞争

2. 客户行为新变化

A. 心里

- B. 扩散
- 3. 行为颠覆四阶段
  - A. 互联网
  - B. 社交
  - C. 支付
  - D. 整合
- 4. 网点未来发展趋势
  - A. 精确
  - B. 专业化
  - C. 泛金融
  - D. O2O
- 5. 案例：O2O 汽车金融
- 6. 物理网点存在意义与价值
- 7. 网点未来蓝图
  - A. 定位
  - B. 功能
  - C. 特色

#### 四、他山之石：智能化创新挑战

- 1. 智能化创信
- 2. 客群银行
  - A. 案例：安快银行 VS 卡尔登
  - B. 案例：平安好邻居
  - C. 案例：新加坡 OCBC

D. 案例：富国银行：THE MINI

3. 业态银行

A. 渠道

B. 技术

4. 渠道银行

A. 案例：BBAV 渠道整合银行

B. 案例：CITI 渠道融合

5. 技术银行

A. 智能模式

B. 设备

C. 管理

## 五、涅槃之路：智能化战略转型探索与实践

1. 智能化转型

A. 主要路线

B. 辅助路线

2. 标准化转型路线

3. 智能化转型路线

A. 业务处理

B. 服务营销

C. 厅堂管理

4. 一体化转型

A. 体验店

B. 生态圈

C. 社交化

D. 场景化

E. 商圈化

5. 轻型化转型

6. 群落化转型