

银行营业网点全流程管理

课程长度：6小时（1天）

培训对象：总、分行网点管理人员，支行（网点）行长

课程大纲：

一、全流程管理概述

1. 什么是流程
2. 流程化管理的三大原则和五大工具
3. 流程对于提高工作效率的重要作用
4. 商业银行流程化管理的范例
 - 1) 招商银行服务流程管理
 - 2) 农业银行会计主管流程化管理

二、营业网点全流程

1. 晨会流程
2. 开门迎宾流程
3. 现场引导分流流程
4. 柜员服务与营销流程
5. 大堂营销流程

6. 客户经理（理财经理）营销流程

7. 会计主管业务流程

8. 网点负责人管理流程

9. 处理投诉及异议流程

10. 突发事件处理流程

11. 教育培训流程

12. 事务性工作流程

三、流程制作方法

1. 梳理所有过程环节

2. 确定优先顺序

3. 给流程环节命名

4. 制作二级流程

四、全流程管理的评估与考核

1. 评估的基本方法

2. 评估需要注意的事项

3. 流程化考核的要点

4. 如何确保考核的合理性