

**课程名称：**

**基于行动学习法——银行管理者网点经营核心问题解决策略**

**课程时间：**2天（12小时）

**课程内容：**

### **第一部分 行动学习法对网点经营管理的战略意义**

- 行动学习法概念
- 商业银行实施行动学习的关键环节
- 行动学习法实施工具：鱼骨图、逻辑树、世界咖啡

**课题案例分享：**某商业银行网点经营管理之行动学习法的运用

### **第二部分 商业银行网点在竞争中如何进行战略发展定位？**

- 银行网点战略发展定位的关键要素
  1. 客户
  2. 区域特点
  3. 团队
- 商业银行网点战略发展定位的现状解读
  1. 社区银行网点发展定位
  2. 综合高效能型网点发展定位
  3. 智慧银行网点发展定位

**课题案例分享（一）：**某城区支行综合高效型网点发展定位分析

**课题案例分享（二）：**某分行社区银行网点发展定位解析

**【思考讨论】：**客户线下服务转为线上服务的当下，我们如何进行网点的发展定位？

### 第三部分 商业银行网点服务营销体系如何实现无缝衔接，提升岗位协作及团队效能？

- 商业银行网点服务营销体系现状解读
  1. 岗位职责
  2. 流程
  3. 衔接工具
  4. 数据分析/效果跟踪
- 网点“三综合”推行、解决策略
  1. 产品、业务类型带头人学习机制构建策略
  2. 定岗与轮岗学习执行策略

课题案例分享（一）：某支行网点“渔网式”服务营销体系建设

课题案例分享（二）：某银行网点柜员产能提升 10% 实践策略

### 第四部分 如何有效提升客户经理产能？

- 客户经理产能决定因素分析
  1. 客户基数
  2. 客户贡献值
  3. 客户需求及产品组合
  4. 技能与团队
  5. 营销策略
- 商业银行客户经理发展趋势/解决策略
  1. 综合客户经理制
  2. 公私联动营销

### 3. 资源整合运用

**课题案例分享（一）**：张经理拜访公司客户“某新材料科技有限公司”解析

**课题案例分享（二）**：王经理的苦恼：“没有营销费用”的营销

## 第五部分 网点管理者如何实施以“绩效结果”为导向的过程管理

- 网点管理者经营管理现状分析
  1. 粗放式管理：下计划要结果
  2. 缺乏有效管理工具
  3. 管理者缺方法：教练技术、授权……
- 解决策略
  1. 银行网点发展过程中的管理角色的转变：管理与营销
  2. 过程管理实践模型
  3. 工具运用：岗位工作月度计划表等

**课题案例分享**：某银行管理者“战略指标达成及人才培养”过程管理分享

## 第六部分 如何打造商业银行网点团队与文化，树立品牌形象？

- 现状解析
  1. 网点客户基数大，但网点缺乏人气
  2. 对服务客户主要群体分析不够
  3. 网点文化内涵传递过程失真
- 解决策略
  1. 网点文化“两面性”的有效结合

## 2. 提升文化传播者的综合素养与职业化

**课题案例分享：**某银行网点“女性元素”主题文化的打造