

支行行长综合经营管理能力提升

主讲老师：丁华

课程目标：

- (一) 了解支行长的核心定位
- (二) 了解服务理念及服务价值
- (三) 完善网点日常现场管理技能
- (四) 提升网点服务营销督导绩效
- (五) 提升基层管理人员对团队的领导力

授课时间：2天（12小时）

课程内容：

第一模块 银行服务营销管理面临的问题

- ◇ □ 银行网点管理的困境
- ◇ □ 重营销、轻服务现象
- ◇ □ 重结果、轻过程现象
- ◇ □ 重感觉、轻数据现象
- ◇ □ 管理队伍职业化程度欠缺
- ◇ □ 中外银行网点管理的差异
- ◇ □ 营业网点服务营销管理常见的问题
- ◇ □ 营业网点队伍现状的分析
- ◇ □ 客户至上的真实体现

第二模块 网点支行行长的角色认知与职责

- ◇ □ 网点支行行长与客户经理的工作差别
- ◇ □ 领导者常见的服务营销观念误区
- ◇ □ 网点支行行长常见管理误区
- ◇ □ 良好团队的七个特征
- ◇ □ 团队管理的原则
- ◇ □ 有效控制的核心目标
- ◇ □ 网点支行行长的管理职能
- ◇ □ 网点支行行长的工作职责
- ◇ □ 网点支行行长角色定位
- ◇ □ 优秀的管理者特质

第三模块 银行网点精细化管理

- ◇ □ 精细化管理对网点及员工的重要性
- ◇ □ 员工服务营销精细化管理
- ◇ □ 银行精细化管理的落实与操作
- ◇ □ 精细化管理的平衡管理法
- ◇ □ 网点现场管理中的精细化管理特点

第四模块 营业网点现场服务管理改善

- ◇ □ 营业网点 5S 管理的意义和特点
- ◇ □ 营业网点现场应急状况处理
- ◇ □ 营业网点现场服务环境改善方法

- ◇ □ 营业网点服务标准建立
- ◇ □ 营业网点环境及服务营销氛围的创造
- ◇ □ 如何改变网点指标的压力

第五模块 高效团队建设与优质服务

- ◇ □ 领导者加强企业文化建设技巧
- ◇ □ 打造一支核心高效的骨干团队
- ◇ □ 员工绩效考核评估标准化
- ◇ □ 员工绩效考核的内容与标准
- ◇ □ 员工激励的主要措施与策略
- ◇ □ 营业网点员工激励技巧

第六模块 管理教练式辅导及授权

- ◇ 成为下属的教练
- ◇ 教练的作用
- ◇ 教练应具备的特征和核心技能
- ◇ 有效辅导六步骤
- ◇ 技能指导的流程和方法
- ◇ 改善员工不良习惯的步骤与方法
- ◇ 员工成长的五个层次
- ◇ 授权的涵义
- ◇ 授权的好处

- ◇ 授权的原则
- ◇ 影响授权的权变因素

课程回顾及现场答疑