

# 《商业银行运营控制管理》

## 【课程背景】

运营控制是商业银行的基本职能之一，是商业银行存在和成长的基础。在经济全球化和金融竞争日趋激烈的市场环境下，运营工作的价值不再仅仅局限于业务的集中处理，而是更多地要“以客户为中心”，由“成本中心”向“利润中心”转变。

商业银行要想取得差异化的竞争优势，就必须设计构建具有竞争力的运营模式，以提升其对客户体验改进的支撑和服务，在控制风险的同时，增强价值创造。

## 【课程目的】

通过本课学习，可以使学员了解商业银行运营控制管理工作内容，国内商业银行运营管理的现状、存在的主要问题和解决对策。

## 【课程重点】

运营管理的含义、国内商业银行运营管理的现状、存在的主要问题和解决对策

## 【课程时间】

0.5-1天，6小时/天

## 【课程人员】

银行各级运营人员

## 【课程方式】

专题讲授+案例分享+问题思考+总结提炼

## 【课程大纲】

### 主要内容

#### 一、运营管理概述

- (一) 什么是运营管理
- (二) 商业银行运营管理与工业企业运营管理的区别

#### 二、国内商业银行运营管理的现状

#### 三、存在的主要问题

- (一) 不能很好适应新金融环境
- (二) 不能有效释放营业网点的价值
- (三) 不能有效满足客户差异化需求
- (四) 科技元素与实际操作结合度不高
- (五) 风控手段薄弱与风控手段过度并存

#### 四、主要对策研究

- (一) 科技引领
- (二) 组织架构
- (三) 业务流程再造
- (四) 人员及岗位梳理
- (五) 风控措施重评估

#### 五、交流

针对学员在课堂上提出的问题进行交流。