

2021 年星级百佳网点打造系列课

168 条标准深入解读

课程背景

2021 年是银行业文明规范服务星级、百佳网点创建年，受疫情影响，创建工作更需要结合疫情下的时代特点，正可谓是“危“中有”机“。对于计划参与 2021 年星级、百佳创建的网点，越早筹备越能抢占先机。同时，在创建过程中，在专业的老师也会因为费用的考量不可能 4 个月全程都驻守在网点，所以打造出自己的熟标准、能落地的专业团队是基础，只有这样才能在 2021 年星级、百佳创建中抢占先机，脱颖而出。

课程结构

本次课程老师从标准内在逻辑进行拆分，1-2 模块侧重硬件环境，3-4 模块侧重服务落地，5-6 模块侧重制度规范，7-9 模块侧重文化公益。课程中讲每条标准进行深入剖析，从“人”、“物”、“文”三个角度进行讲解和分享，确保每条标准都讲透，吃透。

课程目标

- ▲ 深入解读 168 条检查标准，挖掘背后隐含项
- ▲ 掌握每条标准如何实现和落地，做到检查不丢分
- ▲ 快人一步进行千佳筹备，抢占评优先机
- ▲ 培养出自己银行的创建专家。

- **课程时长**：6 小时/1 天
- **课程对象**：适用于所有参加星级、百佳创建的各银行的职能部门负责人、网点负责人、服务管理人员、创建组成员等
- **教学方法**：线上授课+答疑

课程目标

先导课：标准解读核心理论

一、4.0 标准的核心要点

二、解读方法——关键词解读法

- 1、这些词和制度相关，你知道几个？
- 2、看到这写词就要培训了
- 3、你知道什么时候组织活动吗
- 4、现场测试哪些内容？标准早就告诉你了
- 5、连接词和标点符号背后的秘密

三、会解读，更要懂落地

- 1、硬件环境抓人眼球
- 2、档案整理规范严谨
- 3、客户服务彰显温度
- 4、特色文化亮点突出

标准解读课：九大模块，168条，三个角度精细解读

一、硬件环境篇（1-2 模块）

1、网点环境

1.1 外部环境

1.2 内部环境

2、网点设施

2.1 服务设施

2.2 信息宣传和公示

2.3 环境安全

二、服务落地篇（3-4 模块）

3、服务功能

3.1 业务功能

3.2 服务流程

3.3 特殊群体服务

4、员工管理

4.1 员工形象

4.2 行为规范

4.3 人员配置

4.4 岗位技能

4.5 员工培训

4.6 安保、保洁人员管理

三、制度规范篇 (5-6 模块)

5、岗位规范

大堂人员规范

柜面人员规范

理财（客户）经理规范

6、服务制度

6.1 制度建设

6.2 制度执行

四、文化公益篇 (7-9 模块)

7、服务文化

7.1 服务文化建设

7.2 员工关爱

8、经营业绩

9、社会责任

9.1 公众教育

9.2 社会责任履行