

势在必星——星级、千百佳创建 4.0 新标准精准解

读与落地执行

课程背景

随着银行业竞争压力不断加剧，产品同质化和服务滞后化是广大银行业同仁面临的共同挑战。为了引领银行业服务和营销健康发展，中国银行业协会通过网点评优，逢单数年选拔出“星级”和“百佳”，逢双数年评选出“千佳”。全国“星级”“千佳”“百佳”评选已成为行业内具有先进性和示范性、代表一流服务水平和良好经营业绩，为业内和公众广泛认可的品牌。

2019年，中国银行业协会重新调整了《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系 4.0》，作为中国银行业文明规范服务新的百佳、千佳示范单位以及星级营业网点达标评估工作的考核标准和依据，其九大模块、168条考核内容涵盖网点环境、网点设施、服务功能、员工管理、岗位规范、服务制度、服务文化、社会责任等多个方面，以更高的标准要求银行业金融机构打造出智能化硬件、人性化软件与贴心化服务充分融合的旗舰型商业银行网点，每个候选单位均需经过社会测评、检查验收、审查认定等多个环节的考验。

在解读新标准时我们发现，“4.0新标准”较“3.0旧标准”相比，模块设计逻辑调整较大，条款表述标准模糊化较多。若按照旧有的思路去解读，惯性的思维去创建，必然存在诸多争议和困惑。如何解读新标准？如何落地新标准？如果推动网点全员创建新标准？是一系列亟待解答的问题。

本课程将紧紧围绕着银行业同仁最关注的三大核心问题：“如何解读新标准”，“如何落地新标准”，如何推动网点全员创建新标准“进行设计和讲授，通过此课程，为创建网点分析标准背后隐含项，指明标准落地方式，分享如何推动网点全员创建。

课程收益：

- 认知当前银行业创优现状及本质
- 精准解读服务评价体系标准细则及隐含项
- 明确规范化落地执行标准、流程和关键细节
- 推动网点全员参与创建，实现目标

课程时长：2天，6小时/天

课程对象：适用于所有参加中国银行业文明规范服务千佳、百佳示范单位及星级网点评选的分行负责人、网点负责人、管理人员、网点执行人员等

教学方法：讲师讲授+案例分析+探寻访问+现场互动+角色扮演+情景模拟

课程大纲

导引：

一、星级网点示范单位概要

- 网点创优时代背景分析
- 星级、千佳、百佳网点区别和联系
- 网点创优第一性原理

二、星级、千佳、百佳创建核心要素分析

- 以终为始看创优——银协验收流程
- 星级创建五大核心要素

三、星级、千佳、百佳创建难点解读

- 历年扣分案例分析
- 规避创优五大误区

标准解读篇

导引：168条九模块内在逻辑分析，各模块区别和联系解析

一、物—优质服务的基础 (415分)

1. 网点环境 (45分)

- 1) 外部环境 (25分)
- 2) 内部环境 (20分)
- 3) 图片分享解析

2. 网点设施 (180分)

- 1) 服务设施 (110分)
- 2) 信息宣传和公示 (50分)
- 3) 环境安全 (20分)

3. 服务功能 (190分)

- 1) 业务功能 (30分)
- 2) 服务流程 (140分)
- 3) 特殊群体服务 (20分)

二、人—文明服务的根本 (325分)

1. 员工管理 (165分)

- 1) 员工形象 (25分)
- 2) 行为规范 (40分)
- 3) 人员配置 (25分)
- 4) 岗位技能 (30分)
- 5) 员工培训 (25分)
- 6) 安保、保洁人员管理 (20分)

2. 岗位规范 (160分)

本节小结

三、文—规范服务的保障 (260分)

1. 服务制度 (120分)

- 1) 制度建设 (25分)
- 2) 制度执行 (95分)

2. 服务文化 (60分)

- 1) 服务文化建设 (30分)

2) 员工关爱 (30 分)

3. 经营业绩 (30 分)

1) 经营业绩 (30 分)

4. 社会责任 (50 分)

1) 公众教育 (20 分)

2) 社会责任履行 (30 分)

五大模块检查标准

一、硬件环境达标

网点环境三化六度标准

各区域标准配置清单

消保落实——特殊群体关爱体现

二、服务标准创新

网点各岗位服务标准

各岗位易错点分析

网点特色服务工程梳理

三、档案机制建立

服务档案两大分类及标准建立

纸质档案制作技巧

电子档案整理规范

四、特色文化提炼

网点文化五维提炼

特色文化表达技巧

呼之欲出的文化体现

写出惊艳的文化解读稿

五、迎检流程设计

出彩的迎检 PPT 制作技巧

用迎检词给评委带上滤镜

网点落地篇

一、建立网点核心创建小组

清晰的岗位职责是推动的关键

- 档案组
- 硬件组
- 监控组
- 文化组
- 迎检组

网点负责人把控工作进度

一个都不能少—营造全员创建氛围

二、网点员工服务流程讲解

三大关键岗位流程再造

- 大堂人员（大堂经理、保安、保洁）
- 柜面人员（高柜、低柜、对公柜）
- 客户（理财）经理

三、网点环境大改造之 6S 管理

什么是 6S 管理

网点 6S 实施流程和技巧

网点改造因地制宜分析

四、网点特殊群体服务技能提升

服务手语教学

管理手势规范

五、网点迎检技巧

网点迎检流程设计

三个模块如何硬件

六、课程相关问题答疑