

《信用卡团队主管综合领导力提升》课程大纲

主讲：郭宽

课程背景：

随着金融体制改革，资本市场的不断深化，我国金融体系步入正轨，金融业在支持经济增长，服务个人和企业的金融需求上发挥巨大作用。但其潜在的系统金融风险也在不断积累，与发达国家相比我国金融业存在较多不足，直接融资比例过低，银行业占有较大地位，而证券保险业的发展不足难以适应多元化经济主体的投资需求。近年来，伴随着我国货币市场，资本市场的不断演化和金融创新的层层推进，金融消费需求被给予了更广阔的发展空间和更宽泛的选择余地。金融衍生产品种类繁多，金融活动的内容被极大丰富，商业银行的业务经营被迫直接面对竞争日益加剧的金融市场环境。

信用卡又叫贷记卡，是由商业银行或信用卡公司对信用合格的消费者发行的信用证明。中国信用卡市场依然是中国个人金融服务市场中成长最快的产品线之一，虽然行业经济效益充满挑战，但受规模效益以及消费者支出增长的推动，近年来中国信用卡发卡量的年均增速将保持在 14%左右，盈利状况也将趋向好转，预计中国信用卡的累计发卡量很快会超过 8 亿张。

课程目标：

- ✓ 解决思想问题，提升自身境界，清楚的认知信用卡团队主管的角色和自我定位；
- ✓ 了解自我成长的途径，提升领导力，做一个勇担责任的团队管理者；
- ✓ 掌握自我管理的方法，学习管理的方法与工具，做一个值得信赖的团队管理者；
- ✓ 做好团队管理，把握企业战略，用目标管理团队，实现企业目标；
- ✓ 做好人员管理，掌握激励下属的理论和方法，点燃员工的热情；
- ✓ 做好人员管理，掌握有效指导员工的方法，能够对员工的工作进行跟进和指导；
- ✓ 做好人员管理，掌握情绪管理的科学方法，带领员工抗击压力，实现企业目标；

授课方式：

理论讲解+案例分析+互动思考+小组讨论+模拟演练+现场提问答疑

课程大纲：

第一章 信用卡团队主管的职业思想境界

- 一、对行业的认知、对职业、职业角色的认知
- 二、对银行业职业生涯及职业生涯经营的认知
- 三、信用卡团队中管理与领导有何区别

四、 银行业对于员工与企业关系的认知

第二章 信用卡团队主管的“自我管理”

一、 信用卡团队主管的自我职业标准制定

二、 身为下属的信用卡团队主管

三、 身为上级的信用卡团队主管

四、 身为同级的信用卡团队主管

五、 信用卡团队主管的角色错位及其纠正

第三章 信用卡团队主管的“团队管理”

一、 新时代的团队建设

1、 激励员工建设新时代的金融业团队

2、 做新生代员工爱戴的团队领导

二、 信用卡团队主管如何采用目标管理实现企业战略

1、 企业战略的落地

2、 高效的决策能力

3、 目标的制定与分解

4、 目标的实现、修正及执行过程管理

三、 信用卡团队主管的非权力领导力

1、 非权力领导力三要素

2、 非权力领导力六大修炼

3、 非权力领导力的误区

第四章 信用卡团队主管的“人员管理”

一、 信用卡团队主管的人员沟通管理

1、 管理沟通的障碍与排除

2、 与下属沟通的技巧——命令、批评、安抚、讨论、组织开会等

3、 与上司沟通的技巧——复命、汇报、建议、商讨问题、开会等

4、 跨部门沟通及冲突管理——协作、帮助、竞争、冲突等

5、 高效会议管理——晨会、动员会、总结会等

二、 信用卡团队主管的团队执行管理

1、 团队执行力不足分析

2、 工作中强调责任与结果

3、态度决定一切

4、打造 4R 高效执行团队

三、信用卡团队主管的人员效率效能管理

1、四象限法时间效能管理

2、经验管理的价值与技巧

3、打造学习型团队

四、信用卡团队主管的人员情绪管理

1、压力与情绪的认知

2、负面情绪的表达

3、缓解压力与疏导下属的情绪

4、带领员工彻底的破解职业压力