

《基层管理者管理能力提升》

——讲师：陈方晖

课程背景：

优秀的银行**基层管理者**，是网点销售业绩的重要保证，销售人员有如足球场上破门得分的射手一样，是最终促成交易，实现项目销售的一线战士，那么，我们应该如何让销售团队步调一致、默契配合、真诚团结、以致能实现最终的业绩目标呢？其实销售团队的建设与管理是关键。

银行网点负责人负责管理销售团队，要站得高，看得远。必须要严格要求销售人员，销售人员也要转换思想，培养自信心，要经得起挫折，请记住：不经历风雨、怎能见彩虹。并且以陈方晖老师多年的培训研究经验可以总结出，企业的机制和文化，是打造银行网点高绩效团队的核心，只有建设好机制和文化，才能发展团队，取得最终的成功。

课程收益：

- 1、理解团队的重要性，高绩效团队的特征
- 2、当前高绩效团队中存在问题及分析
- 3、理解高效团队建设的一个前提团队价值观
- 4、掌握团队成长的两个基础，做事原则与共事态度，
- 5、学习实现团队高绩效的三大因素目标、沟通、激励。

6、学习打造高绩效团队的步骤

课程时间： 2天，6小时/天

授课方式： 讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演+情景模拟+实操演练+尖峰对决

授课对象： 网点负责人、网点客户经理、网点销售团队、全员营销参与者、

课程大纲

第一讲：如何打造银行高绩效团队问题与瓶颈

- 一：难以获得上司信任
- 二：领导的亲戚朋友难以管理
- 三：手下有困难事情不找我
- 四：网点的问题解决不完
- 五：沟通不畅，难以形成团队凝聚力
- 六：业绩难突破……

第二讲：打造营销高绩效团队的要点

- 一：谁决定着企业的成败，谁在阻碍企业的发展，火车跑得快，全靠车头带，
- 二：从优秀员工到卓越经理人，
- 三：卓越经理人的七项技能，
- 四：案例研讨与分析，

第三讲：营销高绩效团队目标管理

一：何为目标

二：如何确定，正确的目标

三：聚焦目标，成功的保障是让目标渗透人心，

四：案例研讨与分析

第四讲：营销高绩效团队高效沟通的秘诀

一：说的秘诀--破冰、说服、赞美

二：听的秘诀

三：观察的秘诀

四：如何做好三种沟通

第五讲：团队分工—合适的人放在合适的位置上

一：性格测试（洞察、洞见、影响）

二：员工的四种基本类型及性格表现

三：四种基本员工类型的判断标准及沟通技巧

四：四种基本员工类型的管理与激励

第六讲：网点员工激励的九心九箭

一：激励第一，惩罚第二，

二：制定合适的激励计划，

三：有效的激励方式，激励实施

四：案件研讨与分析，

第七讲：员工的辅导与心理疏导团队冲突

- 一：如何甄别问题员工，
- 二：问题员工的种类，
- 三：如何管理问题员工是管理问题员工的必备技能
- 四：团队冲突的缘起因，
- 五：如何有效解决团队冲突
- 六：寻求积极的团队冲突，

第八讲：打造营销高绩效团队执行力

- 一：真正执行：如何打造团队执行力？
- 二：结果定义：如何进行目标的设定、分解并承诺？
- 三：锁定责任：如何进行职责的描述与确认？
- 四：跟踪检查：如何有效跟踪、检查与督导？
- 五：关键考核：如何进行业绩评介、面谈与改善？

第九讲、渠道营销——建立关系打基础

目的：揭示关系营销根本，把握如何与客户建立关系并发展关系，建立什么样的关系是忠诚的客户。

- 1、营销管理的 11P 解析
- 2、关系营销的总体策略
- 3、客户关系诊断与评估
- 4、建立客户关系的六个重要因素
- 5、建立客户关系的四大准则
- 6、建关系的技巧（建关系的核心在于“建”从无到有）

【实战演练】 建立一份银行客户的档案实战练习：

建立一份银行大客户的“头脑份额”评分表实战练习：

建立一份客户关系诊断分析图

目的：客户的类型及各自关心什么，从而找出销售策略与方法。

第十讲、渠道营销——维系关系拓事业

掌握主动服务营销（案例分析、示范指导、模拟演练、头脑风暴）

- 1、优质客户关系的6大障碍
- 2、小道具的神奇作用
- 3、中资银行与外资银行的最大差距点：客户信息收集与档案管理
- 4、三大客户关系的意义与识别（亲近度，信任度，人情）
- 5、四种客户类型判断方法与技巧
- 6、四种不同类型的理财客户心理分析
- 7、用客户喜欢的沟通方式进行沟通
- 8、不同客户性格类型，如何采用有针对性的销售方式？

第十一讲、渠道营销——善用关系创佳绩

目的：创造关系竞争优势，

- 1、客户对银行的认知、看法、态度和行动之间的关系
- 2、介绍“头脑份额”的概念和影响力模型
- 3、让你的客户名单产生更大价值
- 4、战略性客户营销服务计划的制定流程
- 5、客户关系的专业评估与利用计划
- 6、实战演练：客户关系的洞察力训练