

网点综合效能提升

主讲：金玉成

课程收益：

- 1、经营转型，理念先行：
结合案例分析银行网点转型的内容、模式、趋势和经验教训，更新竞争理念，引领学员洞察金融业发展趋势、重构银行愿景；
- 2、聚焦差异，创新模式：
深入探讨各类银行网点特色化打造与效能提升的模式与策略，推进效能提升关键行动方案的制定与落地；
- 3、构建模型，标准评估：
建立学习型网点，通过持续学习和反思促成自我变革，实现业绩不断提升。；
- 4、拓客展业，突破困局：
结合案例，现场训练网点负责人管理技能，将网点转型与效能提升有机结合。

课时安排：1天，6小时/天

课程受众：支行管理层、网点主任、网点全体员工

授课方式：

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、现场演练、启发教学

课程大纲：

导入：现代服务的四次革命

客户满意、关键客户满意、关键因素满意

第一讲、新格局下网点定位及挑战与应对

- 1、【案例分析】变化中的银行—新技术革命对网点的冲击
- 2、【案例分析】就这样被互联网银行颠覆—银行业竞争五力模型
- 3、【案例分析】网点转型 应对挑战
—利用数字技术优化、—转型方向与转型路径
- 4、【小组讨论】银行的机会与挑战

第二讲、银行网点发展的挑战与机遇

一、现状

- 1、网点竞争白热化
- 2、客户需求多样化
- 3、网点运营效率低下
- 4、人员素质和结构有待提升

二、启示：关于网点成功转型的三个思考

三、机遇

- 1、促进了银行经营理念和服务方式变革
- 2、促使银行重新重视网点运营
- 3、促使银行优化网点人力资源结构
- 4、推动银行营销服务渠道整合
- 5、加快银行网点转型和竞争力的提升

培训达成：体验式服务：为消费者创造出值得赞叹的感受；网点转型的背

后是业务模式和人员结构素质的整体转型。

第三讲、银行网点效能提升三个关键

一、现场管理——基础

- 1、网点管理者现场管理必备能力
- 2、网点现场客户管理
- 3、网点现场 5S 管理
- 4、网点员工压力与情绪管理

二、网点的服务与营销——两翼

- 1、标准化的服务规范：形象、行为、语言等
- 2、提升员工的主动服务、主动营销意识
- 3、培养了解客户心理，发掘潜在客户的能力
- 4、不断积累对不同客户的沟通和服务经验
- 5、掌握客户抱怨及投诉处理技巧
- 6、掌握银行产品与服务营销流程、呈现技巧、销售技巧
- 7、客户分层管理和关系营销策略
- 8、实现多样服务与多种产品的交叉销售
- 9、加强大客户的关系管理和针对性营销
- 10、有效整合服务和营销渠道

三、网点人员匹配提升——落点

- 1、关系营销
- 2、服务营销
- 3、分层级客户管理
- 4、内部沟通
- 5、专业能力提升与培养

培训方法：案例分析、服务现场管理真实场景的分析；

培训达成：影响效能提升的关键在于网点现场。

第四讲、建设学习型网点——系统提升网点绩效

一、让团队学习成为习惯

- 1、团队学习的内涵：沟通质量→思考质量→行动质量→绩效结果
- 2、突破团队学习的障碍，建立解决问题的知识网络
- 3、什么是学习型网点？

二、团队学习的形式

- 1、引进外援
- 2、内部专家：兼职讲师队伍的建立与管理
- 3、组织内部分享、反思：讨论会、头脑风暴、总结会等等
- 4、最佳实践案例整合分享
- 5、建立银行内部教练辅导文化

实践分享：网点专项学习训练形式介绍

三、网点团队学习能力提升

- 1、网点人才培养三部曲：入模子、搭梯子、磨刀子
- 2、锻造卓越网点团队的四个步骤
 - A、网点一线人员核心能力培养
 - B、网点团队文化营造
 - C、完善网点运营规范

D、建立网点知识管理体系

案例分享；银行专项训练案例分享；商业银行标准化培训课程体系分享；

培训达成：认识团队学习的内涵；学习对营销和服务实践的反思分享机制；

学习型网点：能够通过学习和反思促成自我变革，并持续的提升业绩。

第五讲、课程回顾与互动交流