

---

# 《互联网+时代银行变革与创新》课程大纲

## 一、课程收益

以银行为核心的金融业，借助互联网，进入了深度颠覆的时代，战略、经营、产品、组织、营销、服务、文化、管理模式、人才。。。。。。颠覆了传统的思维与模式，一切都在变，您可以拒绝不变吗？

本课程借助大量的行业经典案例，阐述银行各个模块变革的方向、思路和方法，帮助商业银行中高层管理人员树立互联网+时代银行业变革的新思维、新观念，了解和掌握互联网+时代银行业的战略变革、经营变革、组织变革、企业文化变革、产品变革、营销变革、服务变革、管理变革、人力资源变革的思路和方法。。。。。。

颠覆促进变革，还是被颠覆出局了？您选择。

## 二、学习对象

商业银行董事长、监事长、各级银行行长，相关中高层管理人员。

## 三、培训导师

钟虹添博士。

## 四、培训课时

- 1天版（了解变革的方向和思路）；
- 2天版（了解和掌握变革的方向、思路和方法）。

## 五、授课方式

案例分析、集体讨论、独立思考、角色扮演、情景模拟、游戏、故事启发、视频、主要技能练习等。

## 六、课程大纲

### 第一讲 互联网+时代的银行特征

1. 互联网的崛起；
2. 互联网+时代的特征；
3. 互联网+时代银行的特征  
跨界、联盟、、大数据、互联网+产品、互联网+渠道、互联网+服务、互联网+管理。

案例：著名银行的互联网+实践

### 第二讲 银行战略变革

1. 股权多元化；
2. 客户再细分；
3. 产品多元化；
4. 横向一体化战略；
5. 纵向一体化战略；
6. 联盟战略；
7. 混合竞争战略；
8. 银行战略变革设计思路与方法。

案例：著名银行的战略变革

---

### 第三讲 银行产品变革

1. 银行产品发展趋势；
2. 线上产品/线下产品；
3. 定制化产品/定制化产品设计；
4. 再服务产品/再服务产品设计；
5. 衍生产品与衍生产品设计策略。

**案例：著名银行业的产品变革**

### 第四讲 银行组织变革

1. 银行经营模式与业务层次分析；
2. 银行的集团管控模式选择；
3. 集团管控模式设计方法；
4. 深入市场，贴近客户，需要什么样的组织支撑？
5. 组织形式设计：职能式、事业部制、区域式、矩阵式，哪种形式符合互联网+的时代？
6. 银行的人力资源组织变革：HRCOE、HRBP、HRSSC
7. 人力资源组织变革与市场营销——HRBP 让销售人员勇往直前

**案例：商业银行的组织变革**

### 第五讲 银行营销变革

1. 商业银行 SWOT 分析；
2. 产品、客户的特征分析；
3. 客户细分，主动出击，精准营销新思维；
4. 拓展陌生客户的新思维；
5. 直销银行的是与不是；
6. 您就这样对待未签约的准客户？
7. 准客户也是个宝；
8. P2B、O2O、B2C、B2B 等在非互联网银行的营销中的应用；

**案例：商业银行的营销变革例**

### 第六讲 银行客服创新

1. 商业银行服务短板；
2. 客户服务的目的——培养忠诚客户；
3. 客户，不仅仅是银行产品的客户；
4. 重新定义客户的服务需求——价值体现、增值产品；
5. 互联网+时代的服务新思维；
6. 绑定客户、增值服务，看你往哪跑？
7. 服务就要这样搞；

**案例：商业银行的服务创新案例**

### 第七讲 管理变革，打造领导力

1. 管理技能的组成与实质；
2. 管理下属的变化与趋势；
3. 人才如此多娇；
4. 领导力干嘛用的？
5. 领导力让你有人跟随；

---

6. 打造领导力方法论；

**案例：商业银行的领导力实践**

## **第八讲 银行人才管理变革**

1. 银行人才需求分析；

2. 银行需要建立的四种人才梯队；

3. 人才梯队建设五部曲：选拔、培养、激励、发展、继任；

4. 如何选拔优秀继任人才？

5. 人才培养三阶段：学习、实践、总结；

6. 人才培养五种模式：培训、体验、教导、提升、转移；

7. 银行人才激励新模式；

**案例：著名商业银行的人才培养案例**