

# 银行客户经理如何进行数字化转型

——银行数字化转型背景下重塑客户经理核心竞争力

## 授课背景：

很多银行存在以下问题：

- 客户经理不知道如何进行数字化转型？
- 客户经理不清楚银行数字化能力模型的内涵？
- 客户经理不知道如何通过数字化转型提升自己的业绩？

## 课程特色：

- 用原创方法提升银行客户经理数字化转型的效果。
- 用实战案例解读银行客户经理数字化转型的模型。
- 用独特视角解读银行客户经理数字化转型的行动。

## 学员收获：

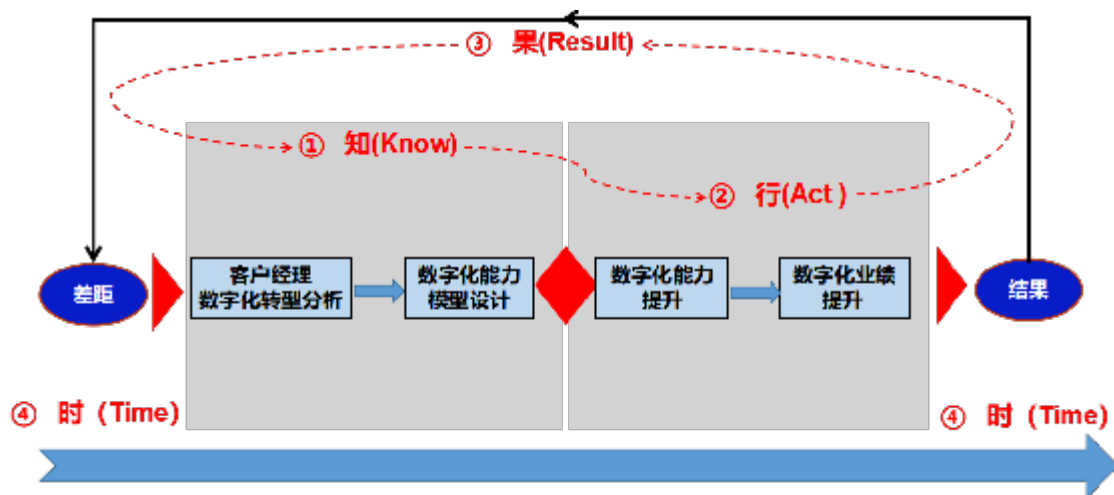
- 学习银行客户经理数字化能力的内涵与模型
- 学习银行客户经理数字化能力提升的方法与案例。
- 学习银行客户经理数字化业绩提升的方法与案例。

授课老师： 坚鹏 银行数字化转型导师

培训对象：银行客户经理；课程设置时间：1-2天

## 课程大纲：

创新 KART(知行果时)客户经理数字化转型方法论，帮助银行客户经理快速实现数字化转型。KART(知行果时)数字化转型模型核心框架如下图所示：



## 第一篇 银行客户经理数字化转型之知

### 一、KART(知行果时)客户经理数字化转型方法论介绍

- 1、KART(知行果时)模型整体介绍
- 2、王阳明心学知行合一理念解读：知—行—果—行—知
- 3、客户经理数字化转型之知——差距与标杆分析、客户经理数字化转型分析、数字化能力模型设计
- 4、客户经理数字化转型之行——数字化能力提升、数字化业绩提升
- 5、客户经理数字化转型之果——结果分析与应用、迭代改进

### 二、客户经理数字化转型差距与标杆分析

- 1、银行客户经理数字化转型标杆案例分析（以 XX 银行为例）
- 2、目前银行客户经理数字化三类差距分析（能力差距分析、业绩差距分析、对标差距分析——与 XX 银行等先进银行对比分析）

### 三、客户经理数字化转型分析（6 看分析法）

- 1、**看政策**：银行业政策对客户经理的要求
- 2、**看行业**：财富管理发展现状及银行数字化转型对客户经理的影响
- 3、**看公司**：所在银行数字化转型对客户经理的要求
- 4、**看竞争**：竞争对手客户经理数字化转型研究
- 5、**看客户**：客户对客户经理的需求分析
- 6、**看自己**：客户经理的前世今生、关键成功因素、自身资源能力分析，作为理财经理在银行数字化转型过程中如何定位自己？
- 7、客户经理数字化分析结论（使用 SWOT 模型进一步总结五看分析结论）

### 四、客户经理数字化能力模型设计

银行客户经理数字化能力模型设计包括关键知识、基本素质、业务能力三个维度，具体如下所示：

- 1、**关键知识**：国家政策、行业现状、银行数字化转型战略、零售业务数字化

转型规定、部门及岗位要求、ABCDI 技术基础知识等

- 2、**基本素质**：需要具备六大数字化思维（数字化思维之六脉神剑）——战略思维、数据思维、连接思维、智能思维、融合思维、场景思维
- 3、**业务能力**：需要具备数字化五力——数字化认知力、数字化推广力、数字化销售力、数字化运营力、数字化服务力

## 第二篇 银行客户经理数字化转型之行

### 一、客户经理数字化能力提升

- 1、评估客户经理数字化能力级别
- 2、开展数字化能力差距分析及对标差距分析
- 3、明确数字化能力提升关键任务：例如，客户经理如何灵活运用数字化工具？  
  
(包括微信、营销宝类软件、营销小程序、金融小店、智能推荐、金融知识库等，银行通过数字化终端可以给客户经理提供包括行业洞察、客户洞察、产品定价、账户规划、方案建议书、项目储备跟踪等一系列工具)
- 4、制定数字化能力提升行动计划
- 5、建立数字化能力提升督导规定并安排专人督导
- 6、组织评价客户经理数字化能力提升工作

## 二、客户经理数字化业绩提升

- 1、开展业绩差距及对标差距分析工作
- 2、制定数字化业绩考核方案（包括业绩差距分析、考核指标、考核目标、考核权重、评分标准、考核周期、激励规定等）
- 3、明确数字化业绩提升关键任务
- 4、制定数字化业绩提升行动计划
- 5、建立数字化业绩提升督导规定并安排专人督导
- 6、组织评价客户经理数字化业绩提升工作

## 第三篇 银行客户经理数字化转型之果

### 一、客户经理数字化转型结果分析与应用

- 1、客户经理数字化转型结果分析（问题及原因）
- 2、客户经理数字化转型结果评估
- 3、客户经理数字化转型结果应用

### 二、客户经理数字化转型迭代改进

- 1、发现新的差距
- 2、提出改进举措
- 3、持续改进

### 三、内容总结与行动计划

1、内容总结

2、心得分享

3、问答与交流

4、行动计划

练习：根据工作中存在的问题和实际情况制定行动计划