

数字化背景下银行零售业务如何快速转型

课程背景：

数字化背景下，很多银行存在以下问题：

- 不清楚零售业务发展现状？
- 不清楚如何进行零售业务创新？
- 不知道其他银行零售业务转型的成功做法？

课程特色：

- 精彩解读银行零售业务成功案例。
- 深入研究零售业务客户多方需求
- 原创零售业务数字化营销方法论。

学员收获：

- 学习零售业务发展现状。
- 学习零售业务转型成功案例。
- 学习如何进行银行数字化营销业务设计。

授课老师： 坚鹏老师 中国银行业协会特聘讲师

培训对象： 需要学习零售业务创新的职业人士。

课程设置时间： 6-12 小时

课程大纲：

一、银行数字化思维创新

1. 数字化时代已经悄然来临
2. 金融科技冲击-云管端技术架构已经形成
3. 消费者的消费习惯正在改变
4. 数字化带来的环境变化冲击和零售焦虑
5. 零售必须正视危机并积极应对“数字化转型”
6. 银行数字化转型需要具备的六大数字化思维（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）
7. 零售业务客户经理在银行数字化转型过程中如何定位自己

二、银行零售业务发展现状分析

1、不同类型银行零售业务收入及利润占比分析

2、零售业务关键成功要素

3、零售业务未来的三大发展趋势

4、零售业务面临的三大挑战

5、零售业务面临的三大机遇

三、零售业务转型案例分析

1、招商银行零售业务转型分析

2、平安银行零售业务转型分析

3、国际化银行零售业务转型分析

四、银行零售业务数字化转型之行

1. 总行零售业务数字化转型 5 大关键任务

2. 分行零售业务数字化转型 3 大关键任务

3. 支行零售业务数字化转型 3 大关键任务

4. 零售业务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、电访报告、项目储备跟踪等一系列工具）

五、银行数字化营销能力分析

1、数字化认知能力

2、数字化推广能力

3、数字化销售能力

4、数字化运营能力

5、数字化服务能力

六、银行数字化营销触点

1、客户体验

2、用户体验

3、招商银行提升客户体验案例分析

七、银行数字化营销业务设计

1、客户选择

- 2、 产品设计
- 3、 盈利模式
- 4、 业务活动范围
- 5、 关键控制点
- 6、 风险管理

八、 银行产品策划与数字化营销能力提升行动

- 1、 银行数字化营销案例（用 3 个案例说明如何利用数据挖掘探寻用户需求并解决相关问题）
- 2、 场景营销活动案例（包括权益裂变类、习惯养成类、事件营销类、公益活动类等）
- 3、 数字化营销整体方案设计（包括数据整合、用户洞察、全生命周期营销等）
- 4、 强化数据治理——数字化营销的基础
- 5、 用户价值挖掘与价值评估（包括用户画像分析示例，建立以用户为中心的服务场景等）
- 6、 制订“千人千面”的营销推送策略（场景驱动、人机结合、精准推送）
- 7、 制订用户全生命周期营销策略（包括引入期、成长期、成熟期、休眠期等）
- 8、 沉睡用户激活策略
- 9、 潜在流失用户召回

九、 银行零售业务数字化转型之果

1. 银行数字化转型结果分析与应用
2. 银行数字化转型迭代改进
3. 银行数字化领导力与文化

十、 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